

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Barbara Gostenčnik

**Podpora socialnim delavkam in delavcem na centrih
za socialno delo pri sodelovanju z družinami s
številnimi izzivi**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Barbara Gostenčnik

**Podpora socialnim delavkam in delavcem na centrih
za socialno delo pri sodelovanju z družinami s
številnimi izzivi**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: doc. dr. Tadeja Kodele

Ljubljana, 2024

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici doc. dr. Tadeji Kodele za vso prijaznost, pomoč, odzivnost, natančnost in vse strokovne nasvete pri pisanju magistrskega dela.

Zahvaljujem se vsem socialnim delavkam, ki so si vzele čas za sodelovanje v raziskavi in s tem pripomogle k nastanku tega magistrskega dela.

Posebna zahvala gre moji družini in partnerju, ki so vedno ob meni. Hvala vam, da ste tekom študija in pisanja magistrskega dela verjeli vame, me podpirali in spodbujali.

Podpora socialnim delavkam in delavcem na centrih za socialno delo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Povzetek magistrskega dela

V magistrskem delu sem raziskovala podporo socialnim delavkam in delavcem na centrih za socialno delo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Zanimalo me je, kako se socialnim delavkam nudi podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi in kje bi je potrebovale še več. Poleg tega je bil namen magistrskega dela raziskati, ali socialne delavke pri svojem delu občutijo preobremenjenost in kako poskrbijo zase. Socialno delo z družinami s številnimi izzivi je namreč kompleksno, zato je zelo pomembno, da so socialne delavke na tem področju še bolj zavzete za celovito podporo in pomoč družini. Takšno delo zahteva celega človeka in lahko postane ob dolgotrajnem sodelovanju z družino čustveno izčrpavajoče za socialne delavke, ki se lahko znajdejo na robu svojih zmožnosti. Zaradi tega je zelo pomembno, da se tistim, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, nudi potrebna podpora, ki pripomore k zmanjšanju preobremenjenosti posameznice.

V raziskavi so socialne delavke poročale o tem, da sicer imajo podporo, tako znotraj kot tudi izven organizacije, a bi si vseeno želele še več podpore, ki bi jim olajšala sodelovanje z družinami s številnimi izzivi. Le-ta se nanaša predvsem na reorganizacijo dela, zmanjšanje števila primerov na posamezno strokovno delavko in večje število zaposlenih na področju varstva družine. Poleg tega bi socialne delavke pomembno podprla tudi bolj dostopna in razširjena mreža zunanjih programov, kamor bi lahko napotile svoje uporabnike. Želje socialnih delavk so se nanašale še na preoblikovanje izobraževanj na delovnem mestu, in sicer bi morala biti le-ta bolj dostopna, poglobljena, kontinuirana, večdnevna in izkustveno naravnana.

Socialne delavke, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, pri svojem delu občutijo preobremenjenost, s katero se spopadajo na različne načine. Prav tako se zavedajo pomembnosti skrbi zase in poskušajo poskrbeti zase po svojih zmožnostih in na različne načine.

Ključne besede: socialno delo, varstvo družine, družine s številnimi izzivi, podpora socialnim delavkam, skrb zase

Support for social workers at social work centres who collaborate with families facing multiple challenges

Master's Thesis Abstract

In my master's thesis, I researched support for social workers at social work centers in collaboration with families facing multiple challenges. I was interested in how support is offered to social workers who collaborate with families facing multiple challenges and where they would need it even more. In addition, the purpose of the master's thesis was to investigate whether social workers feel overloaded in their work and how they take care of themselves. Social work with families facing multiple challenges is indeed complex, so it is very important that social workers in this area are even more committed to providing comprehensive support and help to the family. This kind of work requires the whole person and can become emotionally exhausting for social workers who may find themselves at the edge of their capabilities when collaborating with the family for a long time. For this reason, it is very important that social workers who collaborate with families facing multiple challenges are provided with the necessary support, which helps to reduce the overload of the individual social worker.

In the research, social workers reported that they do have support, both inside and outside the organization, but they would still like more support that would make it easier for them to collaborate with families facing multiple challenges. This mainly concerns the reorganization of work, the reduction of the number of cases per individual social worker and the increased number of employees in the field of family protection. In addition, social workers would be significantly supported by a more accessible and expanded network of external programs to which they could refer their users. The wishes of the social workers also related to the transformation of training at the workplace, namely that it should be more accessible, in-depth, continuous, multi-day and experientially oriented.

Social workers who collaborate with families facing multiple challenges feel overloaded in their work, which they deal with in different ways. They are also aware of the importance of self-care and try to take care of themselves to the best of their ability and in different ways.

Keywords: social work, family protection, families facing multiple challenges, support for social workers, self-care

VSEBINA

1. PREGLED PROBLEMATIKE	1
1.1. Družina	1
1.1.1. Družine s številnimi izzivi	3
1.1.2. Socialno delo z družino	6
1.2. Delo z družinami na centrih za socialno delo	12
1.2.1. Naloge socialnega delavca pri sodelovanju z družino	13
1.2.2. Podpora družinam s številnimi izzivi	15
1.2.3. Socialno delo z družinami v skupnosti in na domu	17
1.3. Podpora socialnim delavcem	19
1.3.1. Supervizija	22
1.3.2. Intervizija	25
1.3.3. Medsebojno sodelovanje	27
1.3.4. Strokovni razvoj na delovnem mestu	29
1.4. Skrb zase	30
2. FORMULACIJA PROBLEMA	34
3. METODOLOGIJA	36
3.1. Vrsta raziskave	36
3.2. Merski instrument	36
3.3. Populacija in vzorec	36
3.4. Zbiranje podatkov	37
3.5. Obdelava in analiza podatkov	38
4. REZULTATI	39
4.1. Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi	39
4.2. Podpora socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi	41
4.3. Znanja, na katera se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi	46
4.4. Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi	48
4.5. Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi	50
4.6. Skrb socialnih delavk zase	53
5. RAZPRAVA	58
5.1. Podpora socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi	58
5.2. Znanja, na katera se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi	61
5.3. Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi	63
5.4. Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi	65
5.5. Skrb socialnih delavk zase	67
5.6. Kritično ovrednotenje uporabljene metodologije	70
6. SKLEPI	72

7. PREDLOGI	75
8. VIRI IN LITERATURA	77
9. PRILOGE	85
9.1. Priloga 1: Vodila za intervju	85
9.2. Priloga 2: Transkript intervjuja G	87
9.3. Priloga 3: Odprto kodiranje intervjuja G.....	92
9.4. Priloga 4: Osno kodiranje.....	105

PREDGOVOR

K zanimanju za temo družin s številnimi izzivi me je spodbudila študijska praksa na magistrskem študiju, ko sem prakso opravljala na centru za socialno delo, na področju varstva družine. V magistrski nalogi sem se želela osredotočiti na področje podpore socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, ker se v vsakdanjem življenju večinoma osredotočajo samo na podporo in pomoč, ki jo socialne delavke nudijo svojim uporabnikom in pri tem pozabimo, da se tudi same soočajo z raznimi izzivi na delovnem mestu.

Na začetku teoretičnega uvoda sem predstavila pojem družine in se podrobneje osredotočila na družine s številnimi izzivi. V nadaljevanju sem se usmerila na predstavitev socialnega dela z družino in na delo z družinami na centru za socialno delo. V okviru tega so me zanimale tudi naloge socialne delavke pri sodelovanju z družino. Nekaj besed sem namenila tudi podpori družinam s številnimi izzivi in socialnemu delu z družinami v skupnosti. V drugem delu teoretičnega uvoda sem se podrobneje posvetila podpori socialnim delavkam, v okviru katere sem opisala supervizijo, intervizijo, medsebojno sodelovanje in strokovni razvoj na delovnem mestu. Na koncu teoretičnega uvoda sem predstavila še skrb zase.

V empiričnem delu je prikazana kvalitativna in eksplorativna raziskava, v okviru katere sem izvajala intervjuje. Na podlagi vodila za intervju sem pogovor izvedla z devetimi socialnimi delavkami zaposlenimi na različnih centrih za socialno delo po Sloveniji, na področju varstva družine, ki pri svojem delu sodelujejo z družinami s številnimi izzivi. Sodelujoče socialne delavke so mi ponudile dragocen vpogled v njihovo delo in v podporo, ki jo prejmejo pri sodelovanju z družinami. Sogovornice sem spraševala tudi o znanjih, ki jih uporabljajo pri sodelovanju z družinami, izzivih, s katerimi se soočajo pri sodelovanju z družinami, podpori, ki bi bila pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi še potrebna, in o tem, kako poskrbijo zase. Zbrane podatke sem strnila v ugotovitve v rezultatih in jih v razpravi povezala še s teoretičnimi izhodišči. Empirični del sem zaključila s sklepi in predlogi.

1. PREGLED PROBLEMATIKE

1.1. Družina

Družina je kompleksen pojem in je kot tak najrazličnejše definiran (Švab, 2010, str. 344-345). Prav zaradi tega se moramo zavedati, da ena sama pravilna definicija družine ne obstaja, saj posamezniki in družba družino dojemamo vsak na svoj način, glede na naša pričakovanja o podobi družine. Ne glede na naša pričakovanja pa obstaja dejstvo, da ljudje z rojstvom večinoma postanemo člani družine, ki predstavlja našo prvo skupnost (Bambič, 2022, str. 1). V prvem poglavju se bom posvetila različnim definicijam družin in postmodernim spremembam na področju družinskega življenja.

Slovar slovenskega knjižnega jezika definira družino kot skupnost enega ali obeh staršev z najmanj enim otrokom. Prav tako pojem družina pomeni tudi skupnost zakonskega ali zunajzakonskega partnerja in enega od staršev z otrokom oz. skupnost enega od staršev z vsaj enim otrokom. Slovar poleg tega navaja, da je družina skupina ljudi, ki jih vežejo sorodstvene vezi (Fran, b. d.).

Slovenska zakonodaja v 2. členu Družinskega zakonika (Uradni list RS, št. 15/17, 21/18, 22/19, 67/19, 200/20, 94/22, 94/22 in 5/23) družino definira na način: »Družina je življenjska skupnost otroka, ne glede na starost otroka, z obema ali enim od staršev ali z drugo odraslo osebo, če ta skrbi za otroka in ima po tem zakoniku do otroka določene obveznosti in pravice.«

Organizacija združenih narodov navaja, da družino predstavlja vsaj en odrasel človek ali skupina ljudi, ki skrbi za vsaj enega otroka. Zaradi tega je v zakonodajah ali običajih držav članic, prepoznana kot družina. Prav skrb za otroka je pomemben element, ki družine razlikuje od partnerskih zvez, zakonske zveze ali skupnega gospodinjstva (Rener, 2006, str. 16-17).

Tomori (1994, str. 10) v svoji že 20 let stari knjigi piše o družini kot o sistemu s svojim notranjim dogajanjem, ki je v nenehnem stiku z vsem, kar se dogaja v njenem okolju. Družino avtorica poimenuje tudi miniaturna družba, saj ima svojo sestavo in posebna pravila, poleg tega pa so znotraj nje prisotna razmerja moči med družinskimi člani. Vsi člani si delijo jezik, obrede in zgodovino, ki ima zanje ključen pomen. Tomori (1994, str. 18) navaja, da je družina

skupnost, katere člani so na različnih stopnjah razvoja in obenem opravlja nalogo skrbi za otroke. Člani družine so odvisni drug od drugega in so med seboj povezani, kar jim pomaga zadovoljevati osnovne potrebe za preživetje. Povezanost družinskih članov in njihovi medosebni odnosi se ves čas razvijajo in dopolnjujejo.

Keilman (2003, str. 11) v ožjem smislu družino definira kot jedrno družino, ki pomeni dve ali več oseb, živečih v skupnem gospodinjstvu. Nujno je, da so osebe v družini med seboj povezane z zakonsko zvezo, kohabitacijo ali starševskim razmerjem.

Po statistični definiciji družine par tvori družino, tudi če nimata otrok, jih nikoli nista imela ali pa sta jih imela, vendar so zapustili družinsko gospodinjstvo (Rener, 2006, str. 19). Sociologi se s tem ne strinjajo, saj po njihovem razumevanju družine taka skupina oseb ne tvori družine, pač pa nedružinsko gospodinjstvo partnerjev.

Socialnopsihološka definicija družine je bila izpeljana iz definicije družine kot male skupine. Malo skupino po tej opredelitvi predstavljata dva ali več posameznikov, med katerimi so razmeroma trajno oblikovane vloge, ki določajo delitev dela, komunikacijske vzorce, čustvene odnose in hierarhijo moči med njimi. Posamezniki, ki tvorijo malo skupino, si delijo skupne motive in cilje, pravila ter norme in vrednote (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 46).

Vprašanje: »Kaj je normalna družina v 21. stoletju?«, je nesmiselno, saj z naraščajočo raznolikostjo in kompleksnostjo družin v hitro spreminjajočem se svetu, nobeden od socialno konstrukcioniranih modelov normalnosti ne ustreza večini družin. Zaradi tega je potrebno na sistem družine pogledati skozi pluralističen pogled (Walsh, 2003, str. 4).

Zaviršek (2011) izpostavlja, da so že konec 90. let prejšnjega stoletja razne sociološke raziskave navajale, da se oblika tradicionalne nuklearne družine poslavlja. Transformacija družine je tako pomenila začetek novih poimenovanj in dojemanj družine. Vsak posameznik družino dojema drugače in prav zaradi tega je prav, da odpremo prostor za različne definicije družine, ki ne bodo izključujoče.

V Sloveniji že vrsto let postaja družinsko življenje izredno raznoliko, kar lahko z drugimi besedami poimenujemo pluralizacija družinskega življenja in družinskih oblik. Družina ostaja

temeljna družbena institucija, a se spreminja po spolni in starostni strukturi. Drugačni so med drugim tudi družinski poteki, vloge v družinah in delitev družinskega dela (Švab, 2006, str. 63).

Renner (2006, str. 34-39) navaja, da lahko družinsko življenje v Sloveniji spremljamo skozi štiri sklope pokazateljev sprememb, ki so: spremembe oblik in kompozicije družin (npr. zmanjševanje števila nuklearnih družin, naraščanje števila reorganiziranih družin in enostarševskih družin, istospolnih družin in enočlanskih gospodinjstev); poročne spremembe (npr. zmanjševanje števila porok, zviševanje starosti ob prvi poroki, večanje deleža kohabitacij, števila ponovnih porok, razvez zakonskih zvez); rodnostne spremembe (npr. upad rodnosti); demografske in societalne spremembe (npr. spremembe pri zaposlovanju in staranje populacije).

Iz vsega zgoraj navedenega lahko vidimo, da se v zadnjih desetletjih večja raznovrstnost družinskih oblik, obenem pa se intenzivno spreminja tudi družinsko življenje. V socialnem delu se vprašanjem v zvezi z »normalno« ali »zdravo« obliko družine izogibamo, saj izhodišče socialnega dela z družino predstavlja odprtost do raznovrstnih družinskih oblik. Ključno je, da znamo slišati, kakšne so posameznikove in družinske definicije družine in se uporabnikom pri tem pridružiti in skupaj z njimi raziskovati njihove potrebe (Kodele in Mešl, 2016, str. 14).

Glede na raznovrstnost družinskih oblik in struktur si lahko predstavljamo številne specifične življenjske okoliščine, s katerimi se družine soočajo na dnevni bazi. S specifičnimi življenjskimi okoliščinami in težavami pa se še v posebej veliki meri soočajo družine s številnimi izzivi, ki se jim bom podrobneje posvetila v sledečem poglavju.

1.1.1. Družine s številnimi izzivi

Izraz družine s številnimi izzivi (Melo in Alarcão, 2011), ki ga v socialnem delu v zadnjem obdobju najpogosteje uporabljamo, ima še druge sorodne izraze, kot na primer ranljive družine (Sharlin in Shamai, 2000), družine, ki se srečujejo s številnimi stresi (Madsen, 2007), in družine, ki se srečujejo s številnimi problemi (Walsh, 2006, kot navedeno v Kodele in Mešl, 2016, str. 13). Vsem tem izrazom je skupno, da govorijo o družinah, ki se v svojem vsakdanu soočajo s številnimi notranjimi in zunanji obremenitvami, ki družino privedejo do destabilizacije (Kodele in Mešl, 2016, str. 13).

Notranji in zunanji stresorji, s katerimi se spopadajo družine s številnimi izzivi, so povezani s težkimi življenjskimi pogoji. Mnoge družine imajo nezadovoljenih več osnovnih potreb, poleg tega pa so pod nenehnim pritiskom, da se morajo spremeniti in prilagajati številnim zunanjim dejavnikom, kot so na primer slabe možnosti za zaposlitev, življenje v nevarnih soseskah in notranjim dejavnikom, kot so na primer slabe komunikacijske spretnosti, nezmožnost pomoči otrokom pri šolskih obveznostih, težave pri usklajevanju specifičnih potreb posameznika s potrebami celotne družine in podobno (Melo in Alarcão, 2011, str. 400-401).

Srečevanje s stresom je normalno in predstavlja nujen sestavni del življenja vsake družine. Stres prinaša s sabo spremembe, ki so pogoj za razvoj posameznih družinskih članov in družine kot celote. Težave nastanejo predvsem takrat, ko družino doletijo nepričakovane in nedobrodošle težke preizkušnje, kot so bolezen, finančne težave, poslabšanje odnosov v družini in izven nje, nezgode in izgube družinskih članov. V takšnih primerih morajo družinski člani ostati močni in si prizadevati za okrevanje, pa čeprav bodo te težke preizkušnje na njih pustile trajne boleče sledi (Tomori, 1994, str. 132-133). Družine, ki se same ne zmorejo uspešno soočiti s stresi, potrebujejo pomoč strokovnih delavk, ki jim ponudijo novo izkušnjo sodelovanja, tekom katerega družinski člani aktivno sodelujejo s strokovno delavko pri soustvarjanju želenih izidov družine (Čacinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 131).

S pojmom družine s številnimi izzivi Matos in Sousa (2004, str. 66-72) opisujeta družine, ki jih določa kompleksnost številnih izzivov, s katerimi se le-te soočajo. Izzivi se pojavljajo nenadzorovano in imajo različne vplive na življenje družinskih članov. Avtorja sta opravila kratko študijo, s katero sta želela analizirati odnos družin s socialnimi institucijami. Skozi raziskavo sta preučevala tudi težave družin, ki se soočajo s številnimi izzivi in jih uvrstila v osem kategorij. Ugotovila sta, da se družine soočajo z izzivi na področju zaposlitve, prihodkov, upravljanja z denarjem, zdravja, stanovanjske problematike, izobraževanja, družinskih odnosov in socialnih odnosov izven družine.

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 297) pišeta o ranljivih družinah, ki jih opisujeta kot družine, v katerih se pojavlja največ vzorcev nekonstruktivne komunikacije med starši in otroki in v katere je vključenih največ strokovnih delavk in strokovnih služb, z namenom podpore in pomoči tem družinam. O ranljivih družinah pišeta tudi Bauer in Wieszorek (2016, str. 12) in navajata, da se termin nanaša na družinskobivanjske situacije družin, ki so ovrednotene kot problematične, in kot takšne zahtevajo družbeno odgovorno in strokovno podporo.

Tausendfreund, Knot-Dickscheit, Schulze, Knorth in Grietens (2016, str. 5-6) uvajajo izraz družine v številnih kompleksnih problemskih situacijah, s katerim opozarjajo na vpliv makro ravni socialnih politik in družbe ter pripisujejo problem okolju družine in ne družini sami. Avtorji navajajo, da številni težko rešljivi ali nerešljivi dejavniki, kot so na primer ekonomske stiske, enostarševske družine, zdravstvene težave in revščina, pomembno vplivajo na družino kot celoto in na njene upe za prihodnost. Dodajo še, da je prepoznavanje in opozarjanje na strukturne neenakosti v sistemu socialnega varstva zelo pomembno, saj lahko le-te povečajo negativne izide pri družini.

Razpotnik, Turnšek, Rapuš Pavel in Poljšak Škraban (2016, str. 135-136) pišejo o prožni podpori ranljivim družinam, ki uvaja uporabo raznolikih in prožnih pristopov ter razvijanje novih in raznolikih rešitev, ki izhajajo iz medsebojnega sodelovanja družine in njene podporne mreže. Avtorice navajajo, da lahko s pomočjo prožne podpore družini celoviteje in hitreje obravnavamo njihove izzive ter se prilagajamo njihovim trenutnim potrebam. Rapuš Pavel, Turnšek, Poljšak Škraban in Razpotnik (2017, str. 54) opisujejo prožnost kot obliko podpore, ki vključuje raznolike vrste pomoči in ukrepe, ki se v danih življenjskih okoliščinah pokažejo kot primerni. Dodajajo še, da je pri prožni podpori nujno sodelovanje in aktivno vključevanje družinskih članov, ki so vključeni že v samo načrtovanje podpore.

Uvajanje prožne oblike pomoči so v svojem prispevku predstavile Turnšek, Poljšak Škraban in Razpotnik (2017, str. 55-62). Avtorice so se osredotočile na uvajanje prostovoljske podpore družinam s številnimi izzivi in odkrile, da je le-to pripomoglo k uvajanju konkretnih sprememb v življenjskem svetu družin – krepitev starševske vloge, pozitivne spremembe pri otrocih. Poudarjajo še pomen skladnega sodelovanja med vsemi udeleženi v podpori posamezni družini, ki pripomore k povezanosti in boljšim izidom.

Madsen (2007, str. 10) navaja, da besedna zveza družine, ki se srečujejo s številnimi stresi, odraža poskus, da bi družinske člane, ki prihajajo iz takšnih družin, gledali ločeno od težav v njihovem življenju. Poimenovanje na opogumljajoč način je pri delu z ljudmi zelo pomembno, ker nas usmeri k zmogljivostim, sposobnostim in znanju, do katerega lahko družine dostopajo, ko se spoprijemajo s stresi. O tem v svojem članku piše tudi Čacinovič Vogrinčič (2003, str. 199), ko navaja, da v socialnem delu uporabljamo besede, ki ljudi opogumljajo, jim dodajajo moč in so vključujoče. Na ta način namreč prispevamo k temu, da se tudi uporabniki odpovejo negativnim izrazom, ki jih vedno znova izključujejo in omejujejo na poti do njihovih ciljev.

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 298) k uporabi opogumljajočih besed dodajata tudi pomembnost pozitivnega pristopa socialne delavke¹. S tem, ko k ljudem pristopamo s pozitivnostjo in optimizmom, prispevamo k temu, da bodo ljudje to pozitivno držo ponotranjili in bodo verjetno tudi sami pozitivno naravnani do okolja. Posamezniki se namreč pogosto prilagodijo podobi, ki jih imajo drugi o njih, in če je le-ta negativna, bodo tudi sami do sebe in do sveta nastrojeni negativno, kar pa zavira doseganje potrebnih sprememb na poti do želenega cilja.

Med letoma 2015-2016 se je v Sloveniji izvajal projekt z naslovom *Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja*, v katerega so bile vključene družine s številnimi izzivi (Soustvarjanje pomoči družinam v skupnosti, b. d.). Družine, ki so bile vključene v projekt, so se srečevale s kompleksnimi psihosocialnimi problemi in z revščino, ki je bila prisotna pri vseh družinah. Večina družin, ki so sodelovale v projektu, se je iz raznih razlogov, kot so brezposelnost, zadolženost, smrt enega od staršev, enostarševska družina, znašla v hudih finančnih in stanovanjskih stiskah. Veliko staršev je bilo brezposelnih, z nizkimi prihodki, občasno so imeli tudi težave s koriščenjem pravic iz javnih sredstev. Sodelujoče družine so se soočale tudi z zdravstvenimi težavami, nasiljem v družini, težavami z odvisnostjo in z bremeni iz preteklosti. Nekateri družinski člani so imeli samomorilna nagnjenja oz. izkušnjo samomora v družinskem krogu. Posebnost nekaterih družin se je odražala v tem, da so prihajale iz drugega socialno-kulturnega okolja, zaradi česar so bile pri njih prisotne tudi težave s sporazumevanjem v slovenskem jeziku. Večina družin se je srečevala z učnimi težavami otrok, nekatere pa tudi z vzgojnimi težavami. Zaradi kompleksnih problemov, s katerimi so se soočale družine, je bila njihova socialna mreža šibka, družinski odnosi pa skrhani. Vse to je pri družinskih članih povzročalo preobremenjenost in stisko (Kodele in Mešl, 2016, str. 43).

1.1.2. Socialno delo z družino

Predmet socialnega dela je reševanje kompleksnih psihosocialnih problemov ljudi in soustvarjanje podpore in pomoči na vseh ravneh življenja. Govorimo lahko o dveh obsežnih in kompleksnih delovnih sklopih. V prvega spada raziskovanje značilnosti družbenih problemov

¹ V magistrskem delu za poimenovanje socialnih delavcev (tudi strokovnih delavcev) uporabljam žensko slovnično obliko, ker je ta v praksi večinsko zastopana in se najpogosteje uporablja. S tem ne izključujem drugih oblik poimenovanja.

in razvoja ter značilnosti psihosocialnih problemov ljudi, obstoječih družbenih institucij, politike, s socialno politiko na čelu in značilnosti pravnega reda. V drugi, ključen sklop, pa spada raziskovanje procesov pomoči, v okviru katerega raziskujemo, kako delamo v socialnem delu in kaj je posebnega in drugačnega v procesih pomoči v socialnem delu. Socialno delo kot dejavna znanost povzroča spremembe v življenju ljudi in zato potrebuje teorijo ravnanja (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 19-20).

V socialnem delu se je razvil model podpore in pomoči družinam, ki poteka v soustvarjalnem delovnem odnosu. Bistvo tega modela je, da socialna delavka nastopi kot spoštljiva in odgovorna zaveznica človeka, ki sam predstavlja strokovnjaka na podlagi svojih osebnih izkušenj (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 24). Proces podpore in pomoči v socialnem delu se odvija skozi pogovor. Socialna delavka in uporabnik sta sogovornika v pogovoru, tekom katerega se spremembe raziskujejo in soustvarjajo. Pomembno je, da socialna delavka uporabniku skozi pogovor omogoči pomembno izkušnjo spoštovanja in kompetentnosti, ki ga spodbudi k soustvarjanju svoje udeležnosti v rešitvi. Vse to nam omogoča jezik socialnega dela, s pomočjo katerega lahko vzpostavimo in vzdržujemo kontekst socialnega dela, v katerem se dogajajo spremembe (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 7).

Odnos med osebo in njenim okoljem je stalna tema stroke socialnega dela. Družina kot sistem predstavlja ključnega in stalnega udeleženca v družbenih situacijah. V vsaki družbi družino poznamo kot osnovni sistem osebnega razvoja in identitete posameznika. Sistemi socialnega varstva najbolje opravljajo svoje delo, ko pomagajo družini, da bolje deluje, ne da bi nadomestili njeno mesto. Socialne delavke pomagajo družinskim članom pri reševanju težav v odnosih, vprašanjih navezanosti in pri reševanju težav z zunanjimi in notranjimi stresnimi situacijami (Constable in Lee, 2004, str. 1-2).

Predmet socialnega dela z družino je podpora in pomoč pri reševanju kompleksnih socialnih problemov družin, s pomočjo krepitev virov moči, ki jih družina premore. Pri tem gre za podporo, za raziskovanje možnega in za pomoč tam, kjer ljudje do rešitve ne znajo priti sami. V socialnem delu z družino delujemo tudi na ravni odkrivanja in vzpostavljanja naravne socialne mreže, ki lahko družino podpre na točki, kjer ne zna več naprej (Čačinovič Vogrinčič, 1996, str. 396).

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 56) navajata, da je bistvo socialnega dela z družino delo na dveh ravneh. Za delo z družino na dveh ravneh si je treba izboriti čas za soustvarjanje pogovora, na način, da se v procesu podpore in pomoči slišijo vsi glasovi in ima tako prav vsak od članov družine možnost, da soustvari želene izide. Socialno delo z družino na dveh ravneh vključuje kompleksnost socialnega dela tako, da pomoč in podporo opredelimo kot delo na virih moči in kot soustvarjanje izvirnega delovnega projekta pomoči in premikov, ki jih družina potrebuje, da bi svoja življenja obrnili na bolje.

Delo z družino na prvi ravni predstavlja raven mobilizacije, kar pomeni, da na tej ravni vzpostavimo delovni odnos in z družino soustvarimo izvirni delovni projekt pomoči, ki ga potrebuje za udejanjanje potrebnih sprememb. Druga raven pri delu z družino pa predstavlja raven družinske dinamike. Socialna delavka pri tem raziskuje in definira spremembe v družini, ki se nanašajo na to, kako družinski člani ravnaajo eden z drugim (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 113). Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 56) navajata, da delo na drugi ravni pomeni delo v delovnem odnosu, ki povabi družinske člane, da skupaj s socialnimi delavkami so-raziskujejo notranjost družinske skupine, načine reševanja konfliktov v družini in soustvarjanje premikov, ki jih potrebujejo za izboljšanje njihove situacije.

Za razumevanje socialnega dela na drugi ravni sta zelo pomembna koncepta razvidnosti in ozaveščenost. S tem, ko socialna delavka z družino dela na drugi ravni, si prizadeva za več razvidnosti in ozaveščenosti v družini. Pri pojmu razvidnosti gre za odkrivanje in poimenovanje psihodinamičnih procesov v družini. Razvidno je v družini tisto, s čimer se je mogoče v danem trenutku soočiti in za to prevzeti odgovornost, kar se v družini izrazi in v njej velja. Ozaveščenost kot druga pomembna sestavina dela na drugi ravni pa pomeni, da družina vstopi v obdobje intenzivnega iskanja odgovorov in v obdobje mobilizacije za potrebne spremembe, ki bodo pripomogle k izboljšanju njihovega življenja (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 58).

V zvezi z razvidnostjo je dobro omeniti tudi razvoj družine kot sistema. Družina se kot celota razvija prek zaporednih obdobj, ki s sabo prinašajo posebne razvojne naloge. Vsako razvojno obdobje v družino prinaša preizkušnje, ki zahtevajo vzpostavitev novih pravil, spremembe v odnosih in potrebah družinskih članov (Tomori, 1994, str. 38). O značilnih razvojnih stopnjah pišeta tudi Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 82) in navajata, da družina prehaja skozi značilne razvojne stopnje, ki zahtevajo prilagoditve oziroma spremembe, ki omogočijo, da

družina opravi tisto, kar potrebuje. Constable in Lee (2015, str. 49) pišeta o šestih razvojnih fazah, ki so faza mladega odraslega, razvijajočega partnerstva, družine z majhnim otrokom, družine z mladostnikom, družine z mladim odraslim in družine v poznejšem življenju. Družinski člani morajo za prehod na drugo stopnjo opraviti določene odnosne naloge, ki jih družinski člani izvajajo z namenom, da bi brez hujših zapletov prešli na novo razvojno stopnjo. Odnosne naloge vsebujejo tako osebne, kot tudi medosebne naloge, ki so zahtevnejše, ker zahtevajo trud več udeležениh.

Družina se lahko ravno na teh prehodih večkrat znajde v krizi in tukaj vstopi socialno delo, ki družini omogoči varno podporo za drugačne pogovore, ki bodo naredili družinsko strukturo bolj razvidno. Tekom delovnega odnosa namreč socialna delavka povabi družinske člane k raziskovanju razvidnega in hkrati varuje odnos, ki omogoča slišnost vseh udeležениh (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 83-84). Socialne delavke sodelujejo z družinskimi člani in jim pomagajo pri ponovnem vzpostavljanju družinske strukture odnosov. To je pomembno predvsem iz vidika, ker pomagajoče v pogovoru z družinskimi člani lažje prepoznajo družinske vzorce in predvidijo naslednje korake, ki jih mora družina narediti. Pomembno je, da družinske člane podpirajo pri tem, da te korake naredijo drug z drugim in tako premagajo stisko, v kateri so se znašli (Constable in Lee, 2014, str. 63-64).

Cilj sodelovanja z družino v socialnem delu je iskanje virov moči družinskih članov in njihova krepitev, da bodo lahko v prihodnosti do željenih izidov prišli sami, t. j. brez pomoči strokovnih delavk (Kodele in Mešl, 2016, str. 45). Pristopi, ki temeljijo na dodajanju moči, udeležujejo spremembo fokusa od nemoči k priložnostim. Prav to spremembo fokusa ponuja koncept odpornosti.

Odpornost je človekova sposobnost, da zdrži skozi težke življenjske izzive. Posameznik se na življenjske krize uspešno odzove s pomočjo virov moči, ki mu pomagajo, da si po težkih izkušnjah opomore in zraste (Walsh, 2003, str. 399-400). Moore (2014, str. 13) v svoji knjigi piše o značilnosti odpornih ljudi, ki je ta, da imajo v sebi neizkoriščene rezerve, ki jim omogočajo soočanje z uspehi in neuspehi vsakdanjega življenja.

Na podlagi koncepta odpornosti je avtorica Walsh (2003, str. 401) razvila še koncept družinske odpornosti. Navaja, da ima stres, ki ga družina doživlja ob težavah in izzivih, vpliv na celotno družino. Pri tem imajo pomembno vlogo ključni družinski procesi, ki pomagajo družinskim

članom pri okrevanju. Ti procesi družini kot sistemu pomagajo, da se v kriznih časih združi in obenem blažijo stres, zmanjšujejo tveganje za motnje v njenem delovanju in podpirajo prilagajanje družine na novo situacijo. Walsh (2006, str. 251) piše še o tem, da je uporaba pristopa družinske odpornosti najbolj potrebna pri sodelovanju z družinami pri katerih je, zaradi ponavljajočih se izzivov, opaziti občutke brezupa.

Nekatere družine se soočajo z več težavami kot druge, a imajo kljub temu vse možnosti za okrevanje in ponoven prevzem nadzora nad življenjskimi izzivi. S krepitvijo družinske odpornosti družina pridobi potrebne vire, ki jim bodo v prihodnosti pomagali pri spoprijemanju s težavami (Mešl, 2013, str. 357). Koncept družinske odpornosti vključuje ključne procese na treh področjih družinskega delovanja, in sicer znotraj družinskih sistemov prepričanj, organizacijskih vzorcev in komunikacijskih procesov (Walsh, 2003, str. 405).

Constable in Lee (2004, str. 23) navajata, da odporna družina zmore: pristopiti k težki situaciji kot k izzivu, ki si ga deli celotna družina; normalizirati in kontekstualizirati stisko; uporabiti težko situacijo na način, da bi pridobila občutek o lastni skladnosti; osmisлити razvoj dogodkov s pomočjo vzročnih ali razlagalnih pripisovanj; biti pozitivno in optimistično naravnana; obvladati umetnost možnega; uporabiti duhovne vire; razviti prožnost in fleksibilnost; razviti notranje povezave; ustrezno uporabiti socialne in ekonomske vire; jasno in odkrito komunicirati z drugimi ter reševati težave s sodelovanjem.

V socialnem delu velja, da morajo biti procesi dela vedno usmerjeni v krepitev posameznikove in družinske odpornosti. Sodobni koncepti socialnega dela pomembno prispevajo h krepitvi družinske odpornosti na dveh ravneh, pri čemer prva raven predstavlja delo na instrumentalni definiciji problema in soustvarjanju rešitev v delovnem odnosu, delo na drugi ravni pa predstavlja družinsko dinamiko. Na prvi ravni potrebujemo sogovornike, da prispevajo svoje deleže v rešitvi in na takšen način presegamo naučeno nemoč in krepimo njihovo odpornost. Uporabniki tako uvidijo, da imajo vpliv na izide, kar krepi njihovo moč in motivacijo za spremembe. Na drugi ravni dela pa s pomočjo so-raziskovanja za več razvidnosti prispevamo k temu, da naši sogovorniki uvidijo, katere spremembe bi bile potrebne, da bi jim bilo skozi življenje bolje in jih nato tudi poskušajo udejanjiti (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 124-126).

Poleg koncepta družinske odpornosti se mi zdi pomembno na kratko omeniti tudi koncept naučene nemoči, ki ga je razvil Martin Seligman v šestdesetih in sedemdesetih letih 20. stoletja. Naučeno nemoč je opredelil kot psihološko stanje, ki nastane kot posledica dogodkov, ki jih ljudje ne zmorejo obvladovati. Pri tem gre za prepričanje, da naše vedenje ne vpliva na končni rezultat. Ljudje se naučene nemoči naučijo skozi pretekle neuspele poskuse, t. j. ko jim kljub trudu, da bi spremenili situacijo, ni uspelo. Čeprav se vsi ljudje občasno soočamo z občutki nemoči, pa težava nastane, ko ti občutki prerastejo do točke, ko vplivajo na več življenjskih področij posameznika, ki ne vidi več smisla v boju in se z nemočjo sprijazni. V socialnem delu lahko uporabnikom skozi pogovor ponudimo novo izkušnjo, ki jim bo omogočila, da bodo aktivno vključeni v soustvarjanje in raziskovanje svojih življenj ter v potrebne premike za izboljšanje njihove situacije. Takšna izkušnja bo prispevala k umiku naučene nemoči in h krepitvi njihove odpornosti (Mešl, 2013, str. 352-355).

Specifičen problem, s katerim se v procesih pomoči soočajo družine s številnimi izzivi, je zagotovo problem razpršenosti pomoči, o kateri piše več avtorjev (Kodele in Mešl, 2016; Constable in Lee, 2004; Bouwkamp in Bouwkamp, 2014; Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019). Kordesh in Constable (2002, v Constable in Lee, 2004) pišeta o tem, da so družine s številnimi izzivi zaradi več potreb pogosto prejemnice pomoči številnih institucij. Zaradi razpetosti med več pomagajočimi imajo večkrat težave pri pridobivanju pomoči, ki jo dejansko potrebujejo. Različne institucije, ki z družino sodelujejo, potrebujejo dobro koordinacijo, da ne tudi same zapadejo v začaran krog nefunkcionalnosti in nasprotujočih si procesov pomoči. V nastali zmedi namreč najbolj nastradajo prav družine s številnimi izzivi, v katerih tveganje še narašča, saj se spremembe ne zgodijo. Na tem mestu ima pomembno vlogo socialna delavka, ki združi procese podpore in pomoči, tako da lahko družinski člani prevzamejo odgovornost in skrbijo za svoje naloge v procesih sodelovanja z institucijami.

Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 130-131) navajata, da je lahko za družine s številnimi izzivi izkušnja poglobljene pomoči na enem področju dobrodošla, a se v praksi pogosto dogaja, da je le-ta preveč razdrobljena. Družinski člani postanejo preobremenjeni s pomočjo, ki je usmerjena na različna področja, a kljub temu niso deležni ustrezne pomoči. Težava pri tem je, ker je vsaka strokovna delavka usmerjena k reševanju dela problema, zaradi katerega je vstopila v sodelovanje z družino s številnimi izzivi, namesto da bi z družino delala le ena pomagajoča, ki bi k družini pristopila celostno. Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 302) ta problem

razumeta kot strah socialnih delavk in navajata, da se bojijo pogledati preko okvirov svojih nalog in jih prestopiti, saj bi lahko imele zaradi tega težave z drugimi institucijami.

1.2. Delo z družinami na centrih za socialno delo

Center za socialno delo (v nadaljevanju CSD) je osrednja strokovna institucija na področju socialnega varstva. Naloga strokovnih delavk na centru je zagotavljanje različnih oblik pomoči vsem, ki se znajdejo v stiski in potrebujejo zunanjo strokovno pomoč (Rape Žiberna, Cafuta, Žnidar in Flaker, 2020, str. 8).

Ključna naloga CSD-jev je organiziranje in izvajanje dejavnosti, s katerimi preprečuje ali odpravlja socialne stiske posameznikov, družin in drugih ranljivih skupin (Kuzmanič Korva, Perkovič, Kovač, Rapoša Tajnšek in Flaker, 2004, str. 15). Poleg tega CSD-ji skrbijo tudi za povezovanje, medsebojno sodelovanje in koordinacijo različnih vladnih in nevladnih organizacij, ki predstavljajo nosilce socialno varstvenih programov (Rape Žiberna, 2019, str. 6).

Delovna področja CSD-jev predstavljajo denarni prejemki in subvencije, starševsko varstvo in družinski prejemki, varstvo otrok in družine, varstvo odraslih, varstvo invalidov ter različne socialnovarstvene storitve. Naloge, ki jih morajo po zakonu izvajati CSD so opisane v *Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo* (Skupnost centrov za socialno delo, 2024).

Pomembnejša socialnovarstvena storitev namenjena družinam je pomoč družini za dom, ki obsega strokovno svetovanje in pomoč družini pri urejanju odnosov med člani družine, strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke. Prav tako se v okviru storitve socialne delavke usmerjajo v usposabljanje družine za opravljanje njenih vsakodnevnih nalog in vlog (Centri za socialno delo Slovenije, 2024). Upravičenci do storitve Pomoč družini za dom so posamezniki in družine v primerih, ko socialne stiske izhajajo iz neurejenih odnosov v družini in jih lahko rešimo le s spremembami v družini kot celoti. Prav tako je ta storitev ustrezna, kadar družina potrebuje strokovno svetovanje in pomoč pri skrbi za otroke, vendar trenutni vzorci vedenja in znanje družine ne zadoščajo za odpravljanje težav, posebej kadar socialne stiske vsaj dveh družinskih članov za zagotovitev normalnih pogojev za obstanek in razvoj

družine zahtevajo trajnejšo podporo in vodenje strokovne delavke (Center za socialno delo Koroška, 2024).

Poleg storitve pomoč družini za dom CSD na področju varstva otrok in družine izvaja še druge storitve, ki so predhodno svetovanje, strokovno svetovanje paru, družinska mediacija, pomoč staršem pri sklenitvi sporazumov, pomoč staršem pri sklenitvi sporazuma o izvajanju starševske skrbi, priznanje očetovstva, ukrepi za varstvo koristi otroka, posvojitve, podelitev starševske skrbi in rejništvo. Prav tako se z družino pomembno povezuje tudi področje starševskega varstva in družinskih prejemkov, ki ureja pravice do dopusta, nadomestil in ostalih prejemkov (Centri za socialno delo Slovenije, 2024).

1.2.1. Naloge socialnega delavca pri sodelovanju z družino

Družine s številnimi izzivi redko poiščejo pomoč na lastno pobudo. Pogosto jo k strokovnim delavkam napotijo ostale službe, ki problem opazijo in nato nanj opozorijo. Te službe so lahko na primer šole, ki opazijo nenavadno obnašanje pri otroku, zdravstveni domovi, ki opazijo telesne poškodbe tekom rednih pregledov, policija, ki dobi prijavo kaznivega dejanja itn. (Bouwkamp in Bouwkamp, 2014, str. 299). Kljub temu, da družina velikokrat sama ne poišče pomoči, pa socialne delavke za reševanje mnogih problemov, s katerimi se srečujejo v institucijah socialnega dela, potrebujejo udeležnost družin svojih uporabnikov. Včasih je sodelovanje potrebno zaradi zagotavljanja podpore in krepitve moči uporabnika, spet drugič pa mora socialna delavka intervenirati, z namenom da bi obvarovala člana družine, ki ga le-ta ogroža (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 112).

Socialna delavka z družino soustvari proces podpore in pomoči družini pri reševanju njihovih kompleksnih psihosocialnih problemov. Na samem začetku je bistveno vzpostaviti delovni odnos, ki v nadaljevanju sodelovanja zagotavlja instrumentalno definicijo problema in soustvarjanje rešitev na način, da se družina opolnomoči. Z družino v procesu podpore in pomoči delamo v izvirnem delovnem projektu pomoči, ki ga soustvarimo z dogovorom in skupnim oblikovanjem rešitev. Pomembna vloga socialne delavke je, da predstavlja spoštljivo in odgovorno zaveznico družinskih članov (Čačinovič Vogrinčič, 2016, str. 23).

Naloga socialne delavke pri delu z družino je podpreti družino, da bo zmogla so-raziskovati dobre izide zase. Pri tem se mora pomagajoča zavedati, da cilj procesa podpore in pomoči

nikakor ni varovanje družine za vsako ceno. Gre predvsem za iskanje boljših pogojev za življenje posameznika, pa naj si bo to v družini ali zunaj nje. Strokovna delavka mora družino podpreti, da se kot skupnost ohrani, preoblikuje ali razide (Čačinovič Vogrinčič, 2006, str. 112).

Najtežja naloga socialne delavke v procesih podpore in pomoči družini je zagotovo vzdržati negotovost soustvarjanja, ki nakazuje na to, da pomagajoče nimajo vnaprej določenih odgovorov o tem, kaj so želeni izidi družine. Odgovore o tem, kam si družinski člani želijo priti, bo socialna delavka dobila šele skozi dialog in soustvarjanje z družino (Kodele, 2020, str. 133). O negotovosti soustvarjanja pišeta tudi Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 128) in navajata, da se mora raziskovanje in nenehno razvijanje novih znanj v praksi zgoditi z ljudmi, v procesu sodelovanja. Avtorici verjameta, da se najboljše stvari in premiki v pogovoru zgodijo takrat, ko se slišijo in upoštevajo vsi glasovi in ko je izid rezultat trdega dela vseh udeležениh.

Sodelovanje z ljudmi je v socialnem delu izrednega pomena. Madsen (2007, str. 9-12) piše o štirih konceptualnih razvojih, ki reorganizirajo delo strokovnih delavk z družino, na način, da je le-ta bolj sodelovalen. Ti štirje koncepti so:

1. Prepoznavanje pomena odnosne drža strokovnega delavca;
2. Pogled na uporabnike, kot na osebe, ki imajo problem in ne kot da so oni sami problem;
3. Razvijanje proaktivnega pogleda, ki usmerja delo strokovnih delavk;
4. Sodelovanje pri raziskovanju.

Strokovna delavka se lahko sama odloči na kakšen način bo pristopila do družinskih članov. V odnos lahko vstopi na spoštljiv način, poln radovednosti in želje po povezanosti z družino, po drugi strani pa lahko vstopi tudi iz pozicije obsojanja in ohranjanja distance, ki zagotovo ne pripomoreta k napredku družine (Madsen, 2007, str. 9). Spoštljiva in odgovorna drža socialne delavke bo družinskim članom dala vedeti, da je pomagajoča zanje zainteresirana in da jim želi pomagati na poti do željenih izidov. To družino spodbudi k večji odprtosti in k deljenju njihovih skrbi glede svojih življenj ter procesa podpore in pomoči (Ministry of Social and Family Development, 2015).

Že sama besedna zveza družine s številnimi izzivi odraža poskus, da bi na družinske člane gledali kot na ločene od težav v njihovem življenju. Oznake oz. poimenovanja imajo velik vpliv na to, kako gledamo na določene osebe in na kaj smo pozorni v interakcijah z njimi. Ljudje se z oznakami pogosto poistovetijo in zato je še toliko bolj pomembno, da gledamo na uporabnike

kot na ljudi, ki jih problem ne definira, temveč jim ponuja možnost, da pokažejo svoje sposobnosti in moči, da ga premagajo (Madsen, 2007, str. 10).

Razvijanje proaktivnega pogleda govori o tem, da se morajo socialne delavke v procesih podpore in pomoči osredotočiti na neproblematično prihodnost. Svojo naravnost morajo spremeniti na način, da se bodo skupaj z družinskimi člani spraševale o tem »kaj je in kaj bi lahko bilo« in ne o tem »česa ni in kaj bi moralo biti«. Ta premik v naravnosti povzroči razvijanje pozitivnejšega odnosa z družino in zmanjšuje njihov odpor (Madsen, 2007, str. 11). Zadnji konceptualni razvoj govori o pomembnosti sodelovanja socialnih delavk z družinskimi člani. V procesih podpore in pomoči socialna delavka omogoči prostor, da se sliši glas vseh udeleženih v problemu, da bi lahko na ta način postali tudi udeleženi v rešitvi. Dogaja se so-raziskovanje in so-oblikovanje najboljših možnih rešitev za izboljšanje življenjske situacije družine (Madsen, 2007, str. 12).

1.2.2. Podpora družinam s številnimi izzivi

White idr. (2008, str. 138-145) so v evalvaciji študije, ki je vsebovala 53 projektov, v okviru katerih so med letoma 2006 in 2007 intenzivno delali z družinami s številnimi izzivi, navedli osem dejavnikov uspeha za učinkovito podporo in pomoč družini, ki jih opisujem v nadaljevanju:

1. **Zaposlovanje in ohranjanje kakovostnega kadra:** menjave strokovnih delavk onemogočijo vzpostavljanje zaupnega odnosa z družino. Strokovna delavka mora v sodelovanju pokazati svojo angažiranost in zanimanje za družino, poleg tega pa mora imeti tudi dobre komunikacijske in socialne spretnosti;
2. **Nizko število primerov na strokovno delavko:** z nizkim številom primerov si lahko socialna delavka vzame čas za vzpostavitev delovnega odnosa in je na voljo družini, ko jo le-ta potrebuje;
3. **Stalnost strokovne delavke:** stalnost strokovne delavke omogoča grajenje zaupnega odnosa, kar poveča angažiranost članov družine pri soustvarjanju rešitev. To je pomembno tudi iz vidika odgovornosti, saj ima stalna socialna delavka pregled nad aktivnostmi in poleg tega nosi odgovornost za proces pomoči;
4. **Pomoč dobijo vsi člani družine:** sodelovanje vseh družinskih članov je pomembno iz vidika konstruktivnega sodelovanja in boljšega uvida v dejanske vzroke problemov. Družini lahko samo skupaj uspe rešiti svoje težave in izboljšati medosebne odnose;

5. **Strokovna delavka ostane, dokler je treba:** socialna delavka mora družini nuditi celovito podporo, za kar je potreben prostor in veliko časa. Družini je potrebno nuditi podporo, dokler jo potrebuje;
6. **Strokovna delavka dobi diskrecijski prostor:** pomembnost prilagodljivega in konkretnega ter kreativnega odzivanja na spreminjajoče se razmere v družini;
7. **Avtoriteta strokovne delavke:** Socialna delavka ima avtoriteto, ki ji omogoča uporabiti ukrepe prisile, s čimer prepreči, da bi družina delovala neučinkovito oz. v nasprotju z želenimi izidi;
8. **Pomembnost dobrih odnosov z drugimi institucijami:** družina zaradi dobrega sodelovanja različnih institucij dobi vso pomoč, ki jo potrebuje.

Študija je pokazala, kaj pomaga procese podpore in pomoči narediti bolj prijazne družinam s številnimi izzivi in na kakšen način bodo strokovne delavke z družinami v sodelovalnih procesih prišle do najboljših rezultatov, ki predstavljajo želene izide družin (White idr., 2008, str. 138-145).

Bouwkamp in Bouwkamp (2014, str. 304-305) navajata, da je motivacija v procesih podpore in pomoči ključnega pomena. Težava nastane, ker družine s številnimi izzivi pogosto ne vedo, kaj potrebujejo in kako bi lahko to dosegle. Njihovo nemotiviranost še pogloblja dejstvo, da sami svojo situacijo velikokrat dojemajo kot brezizhodno, kar pomeni, da ne verjamejo, da bi se lahko njihovo življenje izboljšalo. Pri »motiviranju« uporabnikov ima pomembno vlogo socialna delavka, ki s svojim osebnim pristopom in zainteresiranostjo za družino in njeno situacijo, družinskim članom pokaže, da je njihov osebni prispevek zelo pomemben in smiseln.

V procesih podpore in pomoči družinam je ključno, da ob vseh težavah, s katerimi se družina sooča, ne spregledamo virov družinskih članov. Viri so pomembni, ker ponujajo nove možnosti za krepitev moči, tako posameznikov znotraj družine, kot tudi družine kot celote. Krepitev družinskih članov na način iskanja in povečevanja virov nam omogoča soustvarjanje želelnih izidov družine (Mešl in Ilešič, 2020, str. 116). Čaćinovič Vogrinčič (2016, str. 36-37) piše o tem, da v delovnem odnosu ne moremo delati drugače kot s perspektive moči, saj lahko le-tako vidimo vire, pretekle dobre izkušnje in najmanjše možne zametke za rešitev problema. Z delom s perspektive moči v proces podpore in pomoči vnašamo upanje in nov, svež pogled na družinsko situacijo.

1.2.3. Socialno delo z družinami v skupnosti in na domu

Socialno delo se je začelo kot terensko delo, a je s profesionalizacijo izgubilo svojo temeljno usmerjenost v povezovanje z ljudmi v njihovem življenjskem okolju – v njihovih domovih, v šolah, v službah ipd. Socialne delavke so ostale priklenjene na svoje stole v pisarnah, kjer so čakale na ljudi. Terensko delo je v tistem času popolnoma izgubilo svoj pomen kot glavna sestavina socialnega dela, vračati se je začelo šele v postmoderni dobi, ko so pričele socialne delavke vedno bolj upoštevati svoje uporabnike in se jim poskušale čimbolj približati (Milošević Arnold, 2009, str. 16-18).

Ljudi zagotovo lažje dosežemo s socialnim delom, ki sega izven okvirov družine, v skupnost (Kodele in Mešl, 2016, str. 49). Kadar socialne delavke sodelujejo z družino v skupnosti, je še toliko bolj pomembno, da si znajo vzeti čas za vzpostavljanje trdnega in zaupnega delovnega odnosa, ki bo omogočil, da bodo družinski člani pripravljeni na soustvarjanje. Prav tako je pomembno, da socialna delavka vzdržuje tudi izvirni delovni projekt pomoči, ki je sestavljen za vsako družino posebej, skupaj z vsemi družinskimi člani (Kodele in Mešl, 2016, str. 46).

Boyd-Franklin in Hafer Bry (200, str. 5-6) navajata, da morajo socialne delavke z namenom, da bi skupaj dosegli cilje družine, sodelovati tudi z zunanjimi sistemi, ki vplivajo na njihovo življenje (šole, sodišča, zdravstvene ustanove ipd.). Avtorici pišeta o tem, da je model socialnega dela, ki ga imenujeta »*reaching out*«, kar bi lahko prevedli kot delo izven pisarne, uporaben, ker socialnim delavkam omogoča, da življenja svojih uporabnikov vidijo na bolj kompleksen in celosten način. Prav tako ta model pomagajočim omogoča, da neposredno opazujejo in posegajo v različne sisteme, ki vplivajo na življenja njihovih uporabnikov na način, da jih podpirajo ali ovirajo pri njihovem napredku.

V okvir socialnega dela z družino v skupnosti lahko štejemo tudi podporo in pomoč družinam, ki se izvaja na domovih ljudi, torej v njihovi skupnosti (Kodele in Mešl, 2016, str. 46). Ne glede na to, da socialne delavke z družino delajo v udobju njihovega doma in nastopajo v vlogi gostij, so odgovorne za vzdrževanje delovnega odnosa in za vodenje izvirnega delovnega projekta pomoči. Socialne delavke morajo poskrbeti, da se bo slišal glas vseh družinskih članov, saj bodo le na ta način želene spremembe soustvarjene skupaj z uporabniki. Pomembno je, da so socialne delavke v svoji vlogi dovolj samostojne in odgovorne, da se znajo odzvati, ko srečanje ne poteka v smeri dogovorov in to tudi nagovoriti (Kodele in Mešl, 2016, str. 53).

Mešl (2016, str. 8) navaja, da pomoč družinam v skupnosti, ki poteka na domovih ljudi in ki v izvirni delovni projekt pomoči poveže tudi ostale vire v skupnosti, kot na primer šolo, zdravstveni dom in nevladne organizacije, prispeva h krepitvi družinske odpornosti in k skrbi za manjšo razpršenost pomoči družinam.

Obiski na domu predstavljajo posebno obliko dela na CSD-jih, na katero se marsikje zaradi birokratizacije pozablja in se jo potiska v ozadje. Flaker (2003, str. 59) piše o tem, da je obisk na domu smiseln:

- ker omogoča drugačno spoznavanje osebe kot v pisarni (ljudje so doma bolj sproščeni, poleg tega pa lahko socialna delavka pridobi boljši vpogled v vsakdanje življenje uporabnika);
- ker omogoča konkretno refleksijo situacij in preverjanje trditev uporabnikov;
- ker predstavlja priložnost za dogovore in pobude, ki so v pisarni manj smiselne;
- ker lahko v sodelovanje nevsiljivo vključimo še druge člane gospodinjstva;
- ker omogoča sodelovanje z uporabniki, ki zaradi različnih razlogov ne morejo ali nočejo od doma itn.

O prednostih sodelovanja z družino na njihovem domu piše tudi Berg (1994, str. 20-24), ko navaja, da je takšna oblika dela boljša od dela v pisarni, ker pomagajoči omogoča da:

- spozna pomembne družinske člane in širšo podporno socialno mrežo družine;
- v proces podpore in pomoči vključi ključne družinske člane;
- pridobi vpogled v položaj družine (zlasti v skrite in težke realnosti, kot so na primer revščina, stanovanjska problematika, zloraba drog in bivanje v nevarnih soseskah);
- spozna kulturo družine (hrana, glasba, jezik, podporni sistemi, religija, duhovnost ipd.);
- spozna vzgojne prakse, ki jih uporabljajo starši in
- izkusi dom družine skozi oči družinskih članov.

V prid sodelovanju z družino na domu govorijo tudi ovire za uporabnike v institucionalnem prostoru, ki jih opisuje Milošević Arnold (2009, str. 30-34). Te ovire so:

- **fizične ovire** (gibalne in arhitektonske ovire, kot so na primer ozka vrata in nedostopnost dvigala);
- **psihične ovire** (zadrega, strah in odpor do iskanja pomoči ter negativne predhodne izkušnje s socialnimi delavkami);

- **socialne ovire** (pomanjkanje denarja za prevoz, neprimerna oblačila, neurejeno varstvo za otroke, slabo obvladovanje jezika) in
- **organizacijske ovire** (nefleksibilen delovni čas institucije, telefonska nedostopnost strokovnih delavk, uradne ure, nerazumljivi obrazci za uveljavljanje različnih storitev).

Obiski na domu so zaradi vsega zgoraj navedenega zelo dobrodošli in sodijo med najbolj izrazite terenske dejavnosti v socialnem delu. Čeprav so le-ti zahtevnejši, lahko imajo številne dobre učinke na proces sodelovanja z družino. Delo v domačem okolju uporabnikom omogoča fleksibilnost in občutek nadzora nad svojim življenjem, prav tako lahko tudi bolje uvidijo pomembnost lastnega prispevka v procesu podpore in pomoči. Po drugi strani pa lahko socialnim delavkam obiski na domu predstavljajo izziv, predvsem zaradi tega, ker ne morejo nadzorovati motečih faktorjev, kot so na primer hrup iz sosednjega stanovanja ali hiše, igra otrok, prižgan radio itn. (Constable in Lee, 2004, str. 122-123).

O sodelovanju z družino na domu in njegovih izzivih pišeta tudi Kodele in Mešl (2016, str. 52), ko navajata, da se socialna delavka ob prihodu na dom družine sooči z različnimi situacijami. Ljudje se namreč sprašujejo, kako naj pomagajočo sprejmejo in kako naj se do nje vedejo. Izziv za socialno delavko predstavlja predvsem prehod od začetnega klepeta in druženja, ki ljudem po navadi ugaja, ker je le-ta prijeten in vanj ni potrebno vlagati veliko truda, k delovnemu pogovoru, ki zahteva celega človeka, ki bo zmožel prispevati k soustvarjanju zelenih izidov.

Sodelovanje z družino na domu omogoča lažje doseganje ljudi in hkrati pripomore k temu, da socialna delavka bolje razume prepletenost številnih težav in izzivov, s katerimi se soočajo družinski člani. Kljub temu se moramo zavedati, da sodelovanje z družino na njihovem domu ne bo prineslo zelenih premikov, če socialna delavka z družinskimi člani ne bo vzpostavila dobrega odnosa in izvirnega delovnega projekta pomoči, ki bo šele omogočil sodelovanje in osebni prispevek vsakega družinskega člana. Pomembna je osebna, spoštljiva in odgovorna drža socialne delavke, ki bo pripomogla k vzpostavljanju in vzdrževanju zaupanja med njo in družino (Kodele in Mešl, 2016, str. 62-63).

1.3. Podpora socialnim delavcem

Predvsem pri socialnem delu z družinami s številnimi izzivi morajo biti socialne delavke še bolj zavzete za celovito podporo in pomoč družini, ki zahteva celega človeka, kar pa lahko ob

dolgotrajnem sodelovanju postane čustveno izčrpavajoče za socialne delavke, ki se lahko zaradi velikih stisk družin in neučinkovite pomoči počutijo nemočno in nekompetentno (Kodele, 2020, str. 135).

Delo v delovnem odnosu soustvarjanja zahteva osebo, ki zna biti prisotna v trenutku in se zmore tudi osebno odzivati (Barle, 2016, str. 106). Takšen način dela zna biti izčrpavajoč, zato tudi socialne delavke velikokrat potrebujejo podporo in pomoč, da vztrajajo pri svojem poklicu in delu, prav tako pa tudi, da vidijo rezultate, ki se kažejo v izboljšanem življenju svojih uporabnikov (Videmšek, 2021 str. 27).

Wonnacott (2012, str. 13) piše o tem, da socialno delo vključuje sposobnost vzpostavljanja in vzdrževanja odnosov, obvladovanje čustvenih razsežnosti sodelovanja z uporabniki in sprejemanje odločitev, ki zaradi pogosto nasprotujočih si informacij niso lahke. Socialno delo je zahtevno in je lahko učinkovito le, če bodo socialne delavke deležne podpore in spodbude h kritičnemu razmišljanju o svojem delu in nadaljnjemu razvoju svojega znanja in veščin.

Avtor Trotter (2023, str. 35-36) opozarja tudi na podporo socialnim delavkam, ki se odvija na sistemski ravni. Znotraj posameznih organizacij in institucij bi moralo biti poskrbljeno za izobraževanje oziroma usposabljanje strokovnih delavk, za pozitivno organizacijsko kulturo in za supervizijo na delovnem mestu, saj vse to pripomore k boljšemu sodelovanju z uporabniki, kot tudi k boljšemu počutju socialnih delavk.

Strokovne delavke, ki vsakodnevno sodelujejo z ljudmi in jih podpirajo ter jim pomagajo pri reševanju njihovih težav, morajo poznati svoje zmožnosti, stališča in omejitve, zlasti v primerih, ko se soočajo z zahtevami po hitrem reševanju velikega števila primerov, kadar so dolgotrajno izpostavljene stiskam svojih uporabnikov in v primerih, ko so zaposlene v organizacijah, ki jim ne nudijo podpornega delovnega okolja, temveč je v njih prisotno veliko kritiziranja, cinizma in negativnih pripomb. Poznavanje svojih sposobnosti in omejitev prispeva tako k večji učinkovitosti sodelovanja z ljudmi kot tudi k omejevanju ali preprečevanju izgorelosti socialnih delavk (Diaconescu, 2015, str. 58).

Izgorelost se v poklicih pomoči izraža skozi kronično telesno in čustveno izčrpanost, dolgočasnost, nezmožnost sočutja, zmanjšanje entuziazma pri delu in skozi druge depresivne simptome (Diaconescu, 2015, str. 57). Koncept izgorelosti temelji na šestih dejavnikih, ki so

jih predlagali Scaufeli in drugi (2009, kot navedeno v Wilson, 2016, str. 479), in ki prispevajo k izgorelosti v določenem obdobju. Ti dejavniki so neravnovesje delovnih obveznosti, nadzor, osebne vrednote posameznika v primerjavi z vrednotami organizacije, v kateri delujejo, poštenost, nagrajevanje in odnosi v organizaciji. Wilson (2016, str. 480) navaja, da je socialna delavka izpostavljena tveganju za izgorelost, kadar občuti neravnovesje, pri katerem od teh šestih dejavnikov.

Poleg izgorelosti se lahko strokovne delavke v poklicih pomoči srečajo še s sekundarno ali posredno travmo, ki jo avtorji opisujejo kot globoko zasidrano negativno spremembo posameznika na področju njegove kognicije in temeljnih prepričanj o svetu. Do pojava posredne travme pride zaradi ponavljajočega se empatičnega pridruževanja uporabnikom, ki pripovedujejo o svoji travmatični izkušnji (Diaconescu, 2015, str. 59). Opis travmatske izkušnje uporabnika običajno vključuje žive besedne opise dogodka ali vsiljive misli, podobe, sanje in spomine na travmatično izkušnjo. Ko poskušajo strokovne delavke v takšnih primerih nuditi čustveno oporo uporabnikom, v poskusu razumevanja in sočustvovanja z njimi, pogosto vključijo občutke, izkušnje in celo spomine travmatizirane osebe (Figley, 1995, kot navedeno v Gil in Weinberg, 2015).

Sekundarna travma vključuje čustvene in psihološke učinke, ki jih ima delo s travmatiziranimi uporabniki na strokovne delavke. Le-te se lahko znajdejo pred velikimi etičnimi dilemami v primeru, da njihove reakcije na travmatizirajoče zgodbe uporabnikov vstopijo v delovni odnos in uporabnika izpostavijo re-travmatizaciji (Hesse, 2002, str. 293). Težave lahko nastopijo tudi v primerih, ko je strokovna delavka po sekundarni travmi izpostavljena še tveganju za nadaljnjo stisko, saj to predstavlja izziv za odpornost strokovnih delavk pri delu z ljudmi (Armes, Lee, Bride in Seponski, 2020).

Socialne delavke se lahko pri svojem delu soočajo še s pojavom sočutne izčrpanosti, ki je na prvi pogled podoben pojavu izgorelosti, saj je pri obeh zaznati čustveno in fizično utrujenost, ki jo strokovne delavke razvijejo tekom nujenja podpore in pomoči njihovim uporabnikom. Pomembna razlika med obema pojavoma je v tem, da gre pri sočutni izčrpanosti predvsem za napredujočo utrujenost zaradi empatije, sočutja in upanja, tako za druge kot zase (Diaconescu, 2015, str. 60). Izčrpanost zaradi sočutja je čustvena in fiziološka reakcija socialne delavke na stres, ki izhaja iz dolgotrajne empatične in sočutne vpletenosti z uporabniki z izkušnjo travme in ni le posledica empatičnega doživljanja (Videmšek, 2021, str. 252).

V izogib pojavu izgorelosti, sekundarne travme in sočutne izčrpanosti na delovnem mestu, je zelo pomembno, da imajo strokovne delavke na voljo več različnih podpornih mehanizmov. Podporo tekom sodelovanja z družinami s številnimi izzivi lahko socialne delavke dobijo preko sodelovanja v supervizijskih ali intervizijskih skupinah, sodelovanja z ostalimi strokovnimi delavkami iz drugih institucij ali preko dodatnih izobraževanj na delovnem mestu. Vse naštetе oblike podpore podrobneje predstavljam v naslednjih podpoglavjih.

1.3.1. Supervizija

Strokovne delavke se v poklicih, kjer sodelujejo z ljudmi, vsakodnevno srečujejo z raznimi težavami in dilemami, ko ne vedo, kako v določeni situaciji ravnati. Za socialne delavke je lahko to obremenjujoče in stresno, zato je dobro vedeti, da lahko ob izzivih podporo poiščejo v supervizijskih skupinah (Švagan, 2010, str. 60).

Supervizija je ena od ključnih sestavin prakse socialnega dela. Njena naloga je spodbuditi socialne delavke h kritičnemu mišljenju in jih podpreti pri delu, ki vključuje zahtevna sodelovanja, kot je na primer delo s kompleksnim družinskim sistemom (Wonnacott, 2012, str. 35). Supervizija v socialnem delu ne predstavlja samo naložbe v poklicni razvoj socialnih delavk, temveč tudi neposredno vpliva na sodelovanje s posamezniki in družinami. Socialne delavke, ki se čutijo nepodprte s strani svojih supervizorjev, so namreč bolj ostre v odnosu do svojih uporabnikov, kar lahko povzroči, da se le-ti zaprejo vase in ne zmorejo prispevati k željenim izidom (Boyd Franklin in Hafer Bry, 2000, str. 202).

Videmšek (2021, str. 27) supervizijo opredeli kot podporo socialni delavki, da bi zmogla raziskati načine ravnanja, ki jih je uporabila tekom sodelovanja z uporabniki in predstaviti izzive ali dileme, s katerimi se sooča v svojem delovnem vsakdanu. Poleg podelitve izzivov pa supervizija predstavlja odlično priložnost za deljenje dobrih izkušenj socialnih delavk, ki so lahko v pomoč ostalim sodelujočim supervizantkam, ki se pri svojem delu soočajo s podobnimi dilemami. Supervizijo na podoben način opredeli tudi Švagan (2010, str. 60), ki navaja, da je le-ta oblika strokovne podpore, ki strokovnim delavkam omogoča vpogled v lastno delo. Na ta način strokovne delavke dobijo uvid v celotno situacijo in pričnejo razmišljati o tem, kako bi lahko določeno stvar opravile bolj učinkovito in z manj stresa, tako zase kot tudi za svoje uporabnike.

Vlogo supervizije Klemenčič Rozman (2010, str. 249) vidi v odpiranju prostora za dileme, ki se strokovnim delavkam pojavljajo tekom njihovega dela. Avtorica navaja, da lahko supervizija pomagajočim pomaga poiskati ravnotežje med tremi sferami njihovega življenja – zasebno, osebno in strokovno, kar pripomore k strokovnemu in osebnemu razvoju.

Pravilnik, ki ureja izvajanje supervizije na področju socialnega varstva, v 2. in 3. členu navaja, da je supervizija metoda stalnega učenja strokovnih delavk, ki omogoča kakovostnejše opravljanje dela in spodbuja poklicni ter osebni razvoj. S pomočjo supervizije se varuje in nadzoruje kakovost strokovnega dela v organizacijah, ki delujejo na področju socialnega varstva. Kot taka predstavlja strokovno etično dolžnost in potrebo strokovnih delavk v socialnem varstvu (Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva, 2003).

Kobolt in Žorga (2000a, str. 20) pišeta tudi o namenu supervizije, ki je omogočiti strokovni delavki učni proces in ji pomagati ter jo podpreti na način, da bo sama prišla do razrešitve dilem, s katerimi se srečuje pri svojem delu. Poleg tega se proces supervizije usmerja tudi v učenje učinkovitejšega soočanja s stresom pri delu in v povezovanje teoretičnega znanja s praktičnim delom, ki socialno delavko podpre pri samostojnem opravljanju poklica.

Supervizijski proces bo kakovosten in uspešen, če se bodo z njim uresničevali določeni cilji. Zato Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva (2003) navaja naslednje cilje supervizije:

- širjenje in poglobljanje znanj, metod in tehnik strokovnega dela;
- širjenje poklicnega izkustvenega znanja;
- preprečevanje odtujenega odnosa do dela in izgorelosti strokovne delavke;
- krepitev strokovne avtonomije;
- oblikovanje poklicne identitete;
- opredeljevanje lastne vloge, razumevanje vlog in odgovornosti v delovnem procesu;
- razmejevanje med osebnim in poklicnim v procesu dela;
- uvajanje procesa poklicne refleksije;
- povezovanje in kakovostnejše sodelovanje izvajalcev in nosilcev dejavnosti socialnega varstva.

O ciljih supervizije pišeta tudi Kobolt in Žorga (2000b, str. 149-152) in navajata, da so le-ti mnogostranski. Cilje razdelita na pet elementov, ki so:

1. **Poklicno učenje:** Naloga supervizantke je, da se ob refleksiji lastnega dela opredeli do svojega ravnanja in se odloči, kaj se bo glede svojega dela naučila in kako bo v prihodnje spremenila svoja ravnanja;
2. **Konstrukcija nove resničnosti:** Supervizantka se skozi supervizijo ukvarja z zaznavanjem svoje poklicne realnosti in razmišlja o prilagoditvi svoje percepcije, na način, da se bo bolje ujemala z zornim kotom njenih uporabnikov;
3. **»Gledati na svet sistemsko«:** Strokovne delavke se zavedajo, da delujejo v sistemih in podsistemih. V procesu supervizije prepoznavajo delovanje in svojo vlogo znotraj teh sistemov ter ugotavljajo kakšne so možnosti za spreminjanje svojega dela in delovanja posameznih podsistemov;
4. **Učenje krožnega razumevanja:** Tekom supervizije se pomagajoča usmeri v krožno razumevanje situacij, kar pomeni, da se zaveda, da v odnosih med ljudmi ni linearnosti. Strokovna delavka razume, da je uporabnikovo mišljenje in ravnanje odvisno od preteklih izkušenj in predstav, ki jih ima o situaciji in od njegovih pričakovanj;
5. **Kreativno reševanje poklicnih vprašanj:** Supervizantka se skozi supervizijski proces uči analizirati svoje poklicno ravnanje in išče nove rešitve za že poznane situacije.

Videmšek (2021, str. 34-46) opiše še štiri naloge supervizije, ki so povezane z vplivi, ki jih ima proces supervizije na supervizantke. *Administrativna naloga* govori o odgovornosti strokovnih delavk, ki so vključene v proces supervizije, do aktualnih politik, etike in standardov, ki jih prepisujejo nadzorni organi in institucije. *Izobraževalna naloga* supervizije je ta, da pomaga supervizantkam pri prenašanju teoretičnega znanja v prakso in jim omogoča reflektiranje preteklih izzivov in dilem. Socialne delavke s pomočjo refleksije lastnega dela spodbuja k osebni in strokovni razvoju. V okviru *podporne naloge* supervizantke dobijo osebno in strokovno podporo pri spoprijemanju s številnimi izzivi, prav tako pa se usmerja tudi v njihovo razbremenitev. Zadnja, *mediacijska naloga* supervizije, se osredotoča na informiranje in mediacijo med različnimi akterji (supervizantke, vodstveni delavci) ter na zagovorništvo supervizantk, ki se borijo za uveljavljanje njihovih idej o izboljšanju programov in storitev znotraj organizacije, kjer so zaposlene.

Supervizija torej predstavlja pomemben podporni steber za socialne delavke, ki jim lahko pomaga predvsem v trenutkih, ko so negotove ali zmedene glede svojih nadaljnjih korakov v

procesih sodelovanja z uporabniki. S pomočjo refleksije skozi supervizijo lahko socialne delavke preučijo svoja ravnanja in premislijo o potrebnih spremembah, ki bodo pripomogle tudi h kakovostnejšim storitvam za uporabnike. Prav tako bo podelitev njihovih dilem pripomogla k razbremenitvi, ki je na kompleksnih področjih, kot je na primer delo z družinami s številnimi izzivi, še toliko bolj potrebna.

1.3.2. Intervizija

Intervizija ali vrstniška supervizija je tehnika učenja, pri kateri manjša skupina kolegov opravlja supervizijo drug z drugim. Udeleženci intervizije so primerljivo usposobljeni in imajo podobne delovne izkušnje, zato nobeden od njih ne prevzame trajne vloge supervizorja (Hanekamp, 1994, str. 503). Intervizijo na podoben način opišeta tudi Kobolt in Žorga (2000c, str. 246-247), ki navajata, da gre za tehniko, pri kateri strokovne delavke s podobno stopnjo profesionalne usposobljenosti skupaj reflektirajo svoje delovne izkušnje. Bistvo vrstniške supervizije vidita v medsebojni podpori pri spreminjanju osebnega in poklicnega vedenja ter reorganiziranju odnosov.

Videmšek (2021, str. 59-60) navaja, da je intervizija delovna oblika supervizije, za katero ne potrebujemo finančnih sredstev. Vzpostavi se z namenom, da se manjša skupina strokovnih delavk, ponavadi zaposlenih v isti organizaciji, srečuje brez supervizorke. Avtorica navaja, da gre pri interviziji za nadgradnjo skupinske supervizije, saj se članice osamosvojijo in postanejo neodvisne od zunanje supervizorke. Hkrati intervizija predstavlja odlično priložnost za medsebojno podporo kolegic, medtem ko čakajo na srečanje skupinske supervizije.

Tudi Milošević Arnold (2004, str. 1) navaja, da je najbolje, če se v intervizijo vključujejo strokovne delavke, ki so pred tem že sodelovale ali še sodelujejo v procesu supervizije, saj so tam dobile priložnost za spoznavanje načina dela in tehnik supervizije, ki jih lahko uporabijo tekom intervizije s kolegicami.

Učenje skozi intervizijo je učinkovitejše od ostalih metod učenja. To potrjuje Žorga (1996, str. 90-91), ko navaja naslednje prednosti intervizije:

- Intervizija predstavlja enega od pristopov supervizije, pri katerem nobena od udeleženk ne prevzema trajne vloge vodje skupine. Na ta način lahko vsaka sodelujoča pridobi

izkušnjo v vlogi intervizantke, ki bo podelila svoje dileme in izzive ter intervizorke, ki bo vodila proces dela v skupini;

- Sodelovanje s kolegicami v okviru intervizije omogoča, da uporabljamo strokovni jezik, ki ga ni potrebno dodatno pojasnjevati in prevajati. Poleg tega je zelo verjetno, da so udeleženke že imele podoben izziv, zato lažje podelijo svoje izkušnje in razumevanje težave;
- Sodelujoče se zavedajo pomena načina komuniciranja, zato mu namenijo enako mero pozornosti, kot vsebini. Udeleženke bolj poglobljeno reflektirajo interakcije in način komunikacije, ki so ga uporabile v določenih situacijah;
- Intervizija omogoča učenje iz izkušenj kolegic, ki so lahko dobre ali slabe. V primeru, da so le-te slabe, jim skupna refleksija omogoči razmišljanje o tem, na kakšen način bi lahko situacijo preobrnilo;
- Sodelovanje v procesu intervizije krepi profesionalno avtonomijo, odgovornost in kompetentnost strokovnih delavk, kar v nadaljnje omogoča sprotno reševanje stisk, brez strokovne pomoči;
- Intervizija je neodvisna od finančnih sredstev, kar pomeni, da se lahko strokovne delavke samoorganizirajo in se medsebojno podpirajo, tudi če organizacija nima denarja za plačevanje supervizorke.

Intervizija pa ima kot vsak pristop tudi določene pasti, na katere morajo biti sodelujoče v procesu pozorne. Avtorica Milošević Arnold (2004, str. 3) navaja naslednje:

- Prijetno in vzpodbudno vzdušje lahko privede do situacij, ko sodelujoče ne vztrajajo dovolj pri iskanju konstruktivnih rešitev. Učenje skozi proces intervizije je tako premalo učinkovito, saj se udeleženke zadovoljijo že s tolažbo kolegic;
- Članice skupine se ne ukvarjajo z dilemami in izzivi, s katerimi se soočajo tekom sodelovanja z uporabniki, temveč se lotevajo tudi drugih aktualnih problemov (tehnični, organizacijski in pravni problemi) in morebitnega obrekovanja ostalih sodelavcev in vodstva.

Intervizija lahko s svojimi značilnostmi in sestavo predstavlja pomembno obliko podpore za socialne delavke, ki se pri sodelovanju z uporabniki znajdejo na križpotjih, ko ne vedo, kako naprej. Tekom intervizijskega procesa lahko namreč od svojih kolegic pridobijo njihovo videnje situacije in morebitne konstruktivne pretekle izkušnje, ki jim lahko pomagajo pri rešitvi njihove težave.

1.3.3. Medsebojno sodelovanje

Socialne delavke pri svojem delu sodelujejo s številnimi strokovnimi delavkami iz drugih organizacij. Pri medsebojnemu povezovanju organizacij in strokovnih delavk ima ključno vlogo komunikacija, ki pomembno vpliva na kakovost izvedenih storitev in intervencij pri uporabnikih. Pomagajoče se morajo zavedati, da odnos in njihovi načini komuniciranja z ostalimi strokovnimi delavkami vplivajo na celoten proces sodelovanja z uporabniki in nudenje podpore ter pomoči (Wonnacott, 2012, str. 114).

O medsebojnem sodelovanju piše tudi Milošević Arnold (2009, str. 38-39) in navaja, da je povezovanje z drugimi organizacijami in institucijami ena ključnih značilnosti stroke socialnega dela. Meni, da je temu tako, ker je le na ta način mogoče zagotoviti vse vire, ki jih uporabniki potrebujejo za rešitev svojih težav, ki jih bo pripeljala do njihovega končnega cilja. Avtorica še navaja, da je sodelovanje z drugimi institucijami najbolj značilno za CSD-je, kjer strokovne delavke sodelujejo s številnimi vladnimi in nevladnimi organizacijami.

Sodelovanje z drugimi organizacijami se med seboj razlikuje glede na kompleksnost problema in namen, ki ga želi strokovna delavka doseči. Če so težave kompleksnejše narave, se vzpostavi t. i. timski način dela, ki ga opisujeta Kobolt in Žizak (2010, str. 151). Avtorici navajata, da je ta način dela razširjena oblika izvajanja kompleksnejših nalog, pri katerih so potrebna specifična znanja različnih strokovnih delavk. Namen timskega dela se odraža v združitvi znanj, ki pripomorejo k rešitvi problema.

Socialno delo je razvilo pristop k timskeemu delu, ki temelji na enakovrednosti vseh sodelujočih, na enakopravni delitvi nalog in dela ter na razvoju tima. Naloga socialnih delavk znotraj tima je, da skrbijo za prevajanje med okvirjem strokovne obravnave in okvirjem vsakdanjega življenja uporabnikov (Mesec in Stritih, 2015, str. 295). Flaker (1997, str. 5) se je že pred več kot dvema desetletjema v svojem članku spraševal, zakaj bi v socialnem delu sploh delali s pomočjo timov in navedel dva odgovora. Prvi je, da so timi v korist uporabnikom, saj se vanje vključujejo strokovne delavke z različnimi strokovnimi znanji in izkušnjami, ki pripomorejo k bolj kvalitetnim in učinkovitim storitvam za uporabnike. Drugi argument za kolektivno delo v socialnem delu pa je, da so timi v korist strokovnim delavkam, saj omogočijo porazdelitev dela in moči in zmanjšujejo preobremenjenost socialnih delavk.

Rape Žiberna (2019, str. 288-289) navaja naslednjo splošno opredelitev timskega dela: *»Pri tiskem delu v socialnem delu gre za soustvarjalni proces, v katerega so kot enakovredne vključene vsaj tri članice (strokovne delavke in uporabniki), ki si v procesu (s pomočjo različnih oblik) skupnega dela, znotraj delovnega odnosa, prizadevajo (so)prispevati k uresničitvi skupnega cilja (najpogosteje rešitvi določenega problema na način, da soudeleženi v problemu postanejo soudeleženi v rešitvi).«*

Kobolt in Žižak (2010, str. 153) pišeta o osnovnih pogojih za dobro delo tima, ki so medsebojno spoštovanje, usklajevanje intervencij oziroma poseganja v življenja uporabnikov in sprotna evalvacija dela. Dobro timsko delo pripomore tudi k razbremenitvi posameznih strokovnih delavk, ki se lahko zanesejo na to, da bo vsaka članica tima opravila dogovorjene naloge.

Rape Žiberna (2019, str. 302) navaja tri pogoje, ki so potrebni za timsko socialno delo, in sicer čas strokovne delavke in s tem povezana kadrovska zadostnost; ustrezna klima v organizaciji, ki podpira timsko soustvarjanje, primerni odnosi med sodelavkami in podporno ter spodbudno vodstvo, ki omogoča timsko delo; znanje in strokovna samozavest socialnih delavk.

Mesec in Stritih (2015, str. 298) pišeta o interdisciplinarnih timih na področju socialnega varstva in navajata, da v njih sodelujejo strokovne delavke različnih poklicev. Ravno ta značilnost interdisciplinarnih timov je bistvenega pomena, saj lahko strokovne delavke s specifičnimi znanji razvijejo učinkovitejše načine dela in skupno razumevanje problema ter izboljšajo storitve za uporabnike.

V Sloveniji se je v zadnjem desetletju uveljavil še izraz multidisciplinarni tim, ki se avtorici Rape Žiberna (2019, str. 290) ne zdi primeren. Namesto tega navaja ustreznejša izraza, in sicer meddisciplinarno timsko delo, ki ga uporabimo, ko želimo poudariti, da je v timu sodelovalo več predstavnikov različnih poklicev in medinstitucionalno timsko delo, ki ga uporabimo, ko želimo poudariti, da v tiskem delu sodelujejo predstavniki različnih organizacij.

V okvir medsebojne pomoči strokovnih delavk lahko umestimo tudi konzultacijo, ki jo Kobolt (2000, str. 25) opredeli kot strokovno pomoč istega ali različnega profesionalnega profila pri reševanju težjih strokovnih dilem in vprašanj. Van Kessel (2010, str. 42-43) navaja, da je bistvo konzultacije v tem, da strokovna delavka dobi strokovno znanje oziroma nasvet, za katerega se

pričakuje, da ga bo uporabil. Pri tem gre za pretežno enosmerno komunikacijo, ki poteka v smeri od konzultanta do strokovnega delavca, ki potrebuje podporo in pomoč.

Medsebojno sodelovanje v stroki socialnega dela je ključnega pomena, saj po eni strani podpira socialne delavke pri njihovem delu, po drugi strani pa pomagajoče tekom sodelovanja z drugimi strokovnimi delavkami razmišljajo o ustrežnejših in učinkovitejših rešitvah za svoje uporabnike.

1.3.4. Strokovni razvoj na delovnem mestu

Posameznik se mora nenehno učiti in izpopolnjevati, da bi lahko logično deloval v hitro spreminjajočem se svetu, v katerem živimo. Spremembe se ne dogajajo samo na osebnem, temveč tudi na profesionalnem področju posameznikov. Nenehno učenje omogoča strokovnim delavkam trajen profesionalni razvoj in rast (Rupnik Vec, 2006, str. 429-430).

Strokovni razvoj oziroma izpopolnjevanje na delovnem mestu avtorji Halton, Powell in Scanlon (2013, str. 1-2) opredelijo kot trajen proces izobraževanja in razvoja, ki poteka skozi celotno kariero strokovne delavke in vključuje tako formalna izobraževanja in izpopolnjevanja, kot tudi neformalna.

Kobolt in Žorga (2000d, str. 119) navajata, da sta kvaliteta storitev določene organizacije ali institucije in njen razvoj, odvisna od razvoja in stalnega izpopolnjevanja njenih zaposlenih. Podobno pišejo tudi Halton, Powell in Scanlon (2013, str. 4), da je bistvo stalnega izobraževanja strokovnih delavk v tem, da bodo dobro delale, s čimer se bo ohranila ali celo izboljšala kvaliteta storitev za uporabnike.

Izboljšanje storitev za uporabnike pa ni edini namen strokovnega izpopolnjevanja na delovnem mestu, saj le-to koristi tudi strokovni delavki. Strokovni razvoj namreč pripomore k osebni rasti, večjemu zadovoljstvu pri delu in izpolnitvi lastnega potenciala socialne delavke. Zaradi vsega tega se v stroki socialnega dela strokovni razvoj na delovnem mestu tretira kot vir podpore in motivacije za strokovne delavke (Halton, Powell in Scanlon, 2013, str. 7).

Stalno strokovno izobraževanje in usposabljanje strokovnih delavk v javnih socialno varstvenih zavodih je urejeno s Pravilnikom o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja (2004). V 2. členu pravilnika so navedeni cilji stalnega

izobraževanja, ki so dvig usposobljenosti strokovnih delavk, izboljšanje kvalitete storitev v sistemu socialnega varstva in spodbujanje koncepta vseživljenjskega učenja za delo (Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja, 2004).

Avtor Mead (1990, v Klemenčič Rozman, 2010, str. 258) navaja različne metode strokovnega razvoja. Po njegovem mnenju morajo biti strokovne delavke v stiku z aktualnim dogajanjem v njihovi in sorodnih strokah, na način, da prebirajo relevantno strokovno literaturo, se udeležujejo strokovnih srečanj in delavnic ter se posvetujejo z drugimi strokovnimi delavkami.

Strokovni oziroma profesionalen razvoj je obveza sodobne strokovne delavke, ki želi po najboljši moči pomagati svojim uporabnikom. Poleg tega je le-ta pomemben tudi zaradi tega, ker socialnim delavkam ponudi podporo in izboljša zavedanje njihovega napredka v teoriji in praksi (Kobolt in Žorga, 2000d, str. 124).

O strokovnem izpopolnjevanju pišeta tudi Boyd-Franklin in Hafer Bry (2000, str. 213), ko navajata, da stalno izobraževanje in usposabljanje nudita strokovnim delavkam priložnost, da ohranjajo in razvijajo svoje sposobnosti. Avtorici menita, da redno izpopolnjevanje na delovnem mestu preprečuje izgorelost strokovnih delavk.

Socialne delavke, ki se na različne načine stalno izobražujejo in na ta način izpopolnjujejo svoje znanje, ohranjajo lastno integriteto, ki jo razvijajo tekom vsakodnevnega dela v praksi in skozi refleksijo svojih ravnanj. Poglobljanje znanja lahko socialne delavke zagotovo podpre pri njihovem delu in jim ponudi večji občutek kompetentnosti za sodelovanje z uporabniki.

1.4. Skrb zase

Socialne delavke se lahko zaradi težkih življenjskih situacij svojih uporabnikov in zaradi nemoči ob reševanju njihovih težav, soočajo s stiskami in stresom, ki je predvsem posledica občutka nemoči. Željeni izidi uporabnikov namreč velikokrat niso odvisni od strokovnega dela socialne delavke, temveč so rezultat družbenih neenakosti in neenakomerne porazdelitve dobrin in storitev (Videmšek, 2021, str. 249).

Čaćinovič Vogrinčič (1996, str. 396) navaja, da morajo biti socialne delavke na področju socialnega dela z družino sposobne vzdrževati osebni in delovni odnos, kar storijo na način, da

v delovni odnos vstopijo kot človek zase, ki pozna in ohranja svoje meje in hkrati skrbi tudi za to, da lahko uporabniki v varnem prostoru skupaj z njimi raziskujejo nove možnosti za rešitev svojih problemov. Pomagajoče morajo pri tem skrbeti za ravnovesje med skrbjo za družino, s katero sodelujejo, in skrbjo zase.

Skrb zase se nanaša na dejavnosti, ki jih lahko strokovne delavke redno izvajajo z namenom, da bi zmanjšale stres in na dolgi rok ohranile oziroma izboljšale svoje počutje (Ministry of Social and Family Development, 2015). Podobno skrb zase opišejo tudi Bloomquist, Wood, Friedmeyer-Trainor in Kim (2015, str. 293), ko navajajo da se le-ta nanaša na dejanja posameznikov in organizacij, ki so opravljena z namenom zmanjševanja stresa in prispevanja k dobremu počutju.

V stroki socialnega dela je skrb zase zelo pomembna, ker se socialne delavke pri svojem delu srečujejo s čustveno zahtevnimi in travmatičnimi situacijami ter zgodbami uporabnikov in s preobremenjenostjo. Velik problem poklica socialnega dela je tudi v tem, da je premalo cenjen in premalo plačan glede na količino in obseg dela, ki ga socialne delavke opravijo (Scheyett, 2021, str. 282). Ministry of Social and Family Development (2015) navaja, da so socialne delavke tako osredotočene na pomoč drugim, da pogosto pozabijo nase in s tem na skrb zase, ki je v poklicih podpore in pomoči še toliko bolj pomembna.

Lee in Miler (2013, str. 96) navajata, da skrb zase ni le sredstvo za zmanjševanje ali preprečevanje stiske povezane z delom, temveč predstavlja tudi orodje, ki socialnim delavkam omogoča, da prevzamejo odgovornost za svoje zdravje in dobro počutje. Podobno o skrbi zase v poklicu socialnega dela pišejo tudi Bloomquist, Wood, Friedmeyer-Trainor in Kim (2015, str. 293), ko navajajo, da se skrb zase v stroki socialnega dela dojema kot orodje za zaščito pred številnimi stresorji, ki jih socialne delavke doživljajo tekom svoje vsakodnevne prakse.

Scheyett (2021, str. 281) piše o odgovornosti socialnih delavk glede skrbi zase in navaja, da se je potrebno umakniti od prelaganja celotne odgovornosti za skrb zase na strokovne delavke. Avtorica navaja, da je treba na skrb zase pogledati tudi iz vidika širših organizacijskih kultur in struktur, ki v veliki meri omejujejo delovanje socialne delavke in prispevajo k stresu in občutkom nemoči. Dodaja še, da lahko strokovne delavke resnično prakticirajo skrb zase šele takrat, ko vodilni ustvarijo prostor in kontekst, v katerem lahko socialne delavke dobro poskrbijo zase.

Saakvitne in Pearlman (1996, v Bloomquist idr., 2015, str. 294) navajata pet ključnih področij skrbi zase, ki so:

- **Fizična skrb zase** vključuje dejanja, ki prispevajo k dobremu fizičnemu počutju posameznika. Pogoste aktivnosti na področju fizične skrbi zase so telesna vadba, uravnotežena prehrana in higiena spanja;
- **Psihološka skrb zase** se navezuje na dejanja, ki pripomorejo k samozavedanju in zdravemu sprejemanju odločitev. Ta dejanja so lahko vključitev v psihoterapijo, pisanje dnevnika in branje;
- **Čustvena skrb zase** zajema dejanja, ki pripomorejo k čustveni dobrobiti posameznika. Ta dejanja vključujejo preživljanje prostega časa z ljudmi, ki jih imamo radi, ljubezen do sebe in smeh;
- **Duhovna skrb zase** nagovarja iskanje smisla življenja in vključuje obiskovanje verskih ali spiritualnih obredov, molitev in meditacijo;
- **Poklicna skrb zase** se navezuje na profesionalno okolje posameznika, v katerem razvija svoje kompetence in skrbi za svoje zdravje. Le-ta lahko vključuje udeleževanje na izobraževanjih in usposabljanjih, postavljanje mej pri svojem delu, iskanje podpore ter zagovarjanje svojih pravic in potreb na delovnem mestu.

Skrb zase podrobneje predstavita tudi Lee in Miller (2013), ki razlikujeta med dvema področjema skrbi zase – osebnim in profesionalnim. Osebno skrb zase razumeta kot proces vključevanja posameznika v dejavnosti, ki pripomorejo k njegovemu fizičnemu in duševnemu zdravju ter dobremu počutju. Profesionalno skrb zase pa avtorici opredelita kot proces vključevanja v aktivnosti, ki spodbujajo učinkovito rabo posameznikove strokovnosti in znanja v njegovi poklicni vlogi ter pripomorejo k dobremu počutju na delovnem mestu.

Skrb zase kot proces vključuje več ravni – mikro, mezo in makro raven. Na mikro ravni pomeni predvsem to, da se socialna delavka zaveda pomena skrbi zase (prepozna, kaj se dogaja v njeni notranjosti in ve, kako lahko poskrbi sama zase), na mezo ravni se skrb zase prepleta z odnosi z drugimi in pomeni organizacijo pogojev za kakovostno skrb zase (vodilni v organizacijah razmišljajo o tem, kako bodo pripomogli k skrbi zase pri zaposlenih – zagotavljanje supervizijskih srečanj, prerazporeditev dela, ki pripomore k manjši obremenjenosti posamezne strokovne delavke ipd.), na makro ravni pa skrb zase pomeni sistemsko zavedanje (vzpostavljanje mehanizmov in standardov dela, ki bodo omogočali dovolj časa za izvajanje socialnega dela in s tem zmanjševali občutke preobremenjenosti) (Videmšek, 2021, str. 253).

Avtorica Jackson (2014) navaja, da se pri socialnih delavkah, ki zanemarjajo skrb zase, kažejo različne posledice, kot so pojav utrujenosti, stresa in celo hude izgorelosti, ki lahko privede do opustitve poklica socialne delavke. Videmšek (2021, str. 252-253) piše o tem, da se socialne delavke pri svojem delu soočajo z izgorelostjo, sekundarnimi stresnimi motnjami ali z izčrpanostjo zaradi sočutja, ki pričnejo sčasoma vplivati na kakovost opravljenega strokovnega dela.

Scheyett (2021, str. 282) navaja, da se morajo socialne delavke boriti proti stresu na delovnem mestu, saj bodo le na takšen način lahko še naprej pomagale svojim uporabnikom pri boju z nepravilnostjo in zatiranjem. S tem namenom so v stroki socialnega dela potrebni osebni načrti skrbi zase, informirane organizacije, ki bodo priznavale pomembnost skrbi zase in sistemske spremembe, ki bodo omogočale udeleževanje skrbi zase.

O pomembnosti osebnih načrtov skrbi zase piše tudi Videmšek (2021, str. 264), ko opozarja, da je skrb zase osebni proces in mora biti zato prilagojen vsaki socialni delavki posebej. Pravila, ki bi narekovala, kako skrbeti zase torej ne morejo obstajati, saj bi s tem preveč poenostavili celoten proces skrbi za svoje dobro počutje in zdravje.

Skrb zase je zagotovo kompleksna tema, ki se ji v poklicih pomoči še vedno posveča premalo pozornosti. Pomembno je, da se o govori o njenih pozitivnih učinkih in se hkrati opozarja tudi na škodljive posledice, ki jih lahko ima njeno zanemarjanje. Skrbeti zase ni sebično dejanje, saj se lahko socialna delavka dodobra posveti uporabnikom in jim na najboljši način pomaga le, če bo najprej poskrbela sama zase in za svoje dobro počutje.

2. FORMULACIJA PROBLEMA

K zanimanju za temo družin s številnimi izzivi me je spodbudila študijska praksa na magistrskem študiju, ko sem prakso opravljala na centru za socialno delo, na področju varstva družine. Tekom prakse sem spremljala socialno delavko pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi in spoznala, da nudenje podpore in pomoči takšnim družinam od socialne delavke zahteva veliko znanja, empatije, truda in časa, ki ga velikokrat primanjkuje. Po mojih opažanjih socialne delavke, ki delujejo na področju varstva družine in pri svojem delu sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, doživljajo številne pritiske, tako s strani organizacije kot tudi s strani družin, ki pričakujejo izboljšanje svoje situacije. Socialne delavke se lahko tako soočajo s preobremenjenostjo na delovnem mestu, ki velikokrat vodi do slabšega sodelovanja z družinami in navsezadnje tudi do izgorelosti.

Ravno zaradi tega sem se odločila, da se želim v magistrski nalogi usmeriti na področje podpore socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, ker se v vsakdanjem življenju večinoma osredotočamo samo na podporo in pomoč, ki jo socialne delavke nudijo svojim uporabnikom in pri tem pozabimo, da se tudi same soočajo z raznimi pritiski na delovnem mestu. Tudi ob pregledu že napisanih diplomskih in magistrskih nalog nisem opazila nobene, ki bi se osredotočala na vidik socialnih delavk pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, zato menim, da bo moja magistrska naloga pripomogla k temu, da bodo stiske, s katerimi se soočajo pomagajoče, postale bolj vidne in normalizirane.

Doprinos magistrske naloge vidim v tem, da se bo pokazalo, kaj od obstoječih oblik podpore socialnim delavkam že deluje in kaj bi bilo še dobro uvesti, tudi na sistemski ravni. Prav tako menim, da bo skozi magistrsko nalogo dobro vidna pomembnost skrbi zase, sploh pri delu, kakršno je socialno delo, ki zahteva veliko sočutja do človeka in psihičnega napora.

Glavni namen moje raziskave je, da pri socialnih delavkah zaposlenih na centru za socialno delo, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, raziščem, kaj jih pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi podpira, tako na ravni organizacije kot izven nje, kakšno podporo bi socialne delavke na centru za socialno delo še potrebovale, da bi lahko bolj kompetentno sodelovale z le-timi. Prav tako me bo zanimalo, na katera znanja se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi in s kakšnimi izzivi se soočajo tekom sodelovanja z družinami.

Na koncu se bom osredotočila še na to, kako socialne delavke skrbijo zase. Raziskovalna vprašanja, ki sem si jih zastavila v raziskavi, so:

- Kaj socialne delavke na centru za socialno delo podpira pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?
- Kakšno podporo bi socialne delavke na centru za socialno delo še potrebovale, da bi lahko še bolj kompetentno sodelovale z družinami s številnimi izzivi?
- Na katera znanja se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?
- S kakšnimi izzivi se socialne delavke na centru za socialno delo soočajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?
- Kako socialne delavke zaposlene na centrih za socialno delo skrbijo zase?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla v okviru magistrskega dela, je kvalitativna, osnovno izkustveno gradivo pa predstavljajo besedni opisi. Zbrano gradivo sem tudi obdelala in analizirala na besedni način. Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je moja raziskava eksplorativna oziroma poizvedovalna, saj je bil moj namen odkriti probleme in jih formulirati. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva pa je moja raziskava izkustvena oziroma empirična, saj sem zbiralala novo, neposredno izkustveno gradivo (Mesec, 2009). V primeru mojega magistrskega dela to gradivo predstavlja podatke o obstoječi podpori socialnim delavkam na centrih za socialno delo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, podpori, ki bi jo socialne delavke še potrebovale, znanjih, na katere se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, izzivih, ki se jim tekom sodelovanja z družinami pojavljajo in o skrbi zase.

3.2. Merski instrument

Za zbiranje podatkov v raziskavi sem uporabila metodo intervju. Merski instrument, ki sem ga uporabila pri raziskovanju, je bil vodilo za delno standardiziran intervju (priloga 1). To je pomenilo, da sem imela vprašanja sestavljena vnaprej, a sem jih pri posameznih intervjujih prilagajala glede na odgovore sogovornice in dodajala še podvprašanja. Vprašanja v vodilu za intervju so bila odprtega tipa, da so lahko sogovornice s svojimi besedami povedale, kar želijo in čutijo na podlagi svojih izkušenj (Mesec, 2009). Vodilo vsebuje 19 vprašanj odprtega tipa.

3.3. Populacija in vzorec

Populacijo v raziskavi so sestavljale vse socialne delavke zaposlene na centrih za socialno delo na področju varstva družine v Sloveniji, ki so v letu 2024 v okviru svojega dela sodelovale z družinami s številnimi izzivi.

Vzorec je priročen in neslučajnostni, saj sem sogovornice iskala na centrih za socialno delo, ki so pokazali interes za sodelovanje v raziskavi. Konkretno je vzorec sestavljalo devet socialnih delavk centrov za socialno delo iz različnih slovenskih regij, in sicer gorenjske, koroške,

podravske in pomurske regije. Intervjuvane socialne delavke na centrih za socialno delo pokrivajo različna področja, in sicer pomoč družini za dom in mobilna služba, ukrepi za zaščito otrok, obravnava otrok in mladostnikov s težavami v odraščanju, rejništvo, obravnava mladostnikov v postopku prekrškov, posebno varstvo otrok in mladostnikov, urejanje statusnih razmerij in razmerij med starši in otroki, osebna pomoč in prva socialna pomoč. Sogovornice z družinami s številnimi izzivi sodelujejo različno dolgo. Dve izmed socialnih delavk z družinami s številnimi izzivi sodelujeta manj kot eno leto. Tri sogovornice z družinami s številnimi izzivi sodelujejo približno dve leti. Še dve socialni delavki imata za sabo med pet in sedem let sodelovanja z družinami s številnimi izzivi. Najdlje pa sta na področju varstva družine zaposleni socialni delavki, ki z družinami s številnimi izzivi, sodelujeta že več kot petnajst let.

3.4. Zbiranje podatkov

Empirično gradivo za raziskavo sem pridobila z intervjuvanjem devetih socialnih delavk, ki so zaposlene na centru za socialno delo, na področju varstva družine. Za intervjuje sem se dogovorila prek telefonskih klicev ali e-poštnih sporočil. Vlogo spraševalke sem prevzela sama, spraševanje pa je potekalo ustno in neposredno. Pred izvedbo intervjujev sem si zastavila in oblikovala smernice oziroma vodilo za intervju, ki sem ga prilagajala posameznim intervjuvankam.

Intervjuji so bili sestavljeni iz vprašanj odprtega tipa, saj sem želela sogovornicam dopustiti prost tok misli in pridobiti raznovrstne odgovore na zastavljena vprašanja. Intervjuje sem izvajala v času od 18. 6. 2024 do 11. 7. 2024. Nekatere izmed njih sem izvedla v pisarnah socialnih delavk na centrih za socialno delo, spet druge pa sem na željo sogovornic izvedla prek aplikacije Zoom. Pogovorov s socialnimi delavkami nisem časovno omejevala, saj sem želela, da se razvije globoka in odprta debata, ki mi je omogočila boljši vpogled v temo podpore socialnim delavkam na centrih za socialno delo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Intervjuji so trajali od pol ure do ene ure.

Socialne delavke sem pred začetkom intervjuvanja seznaniła z namenom raziskave in s številom pripravljenih vprašanj ter jim dovolila, da mi v primeru nejasnosti zastavijo morebitna vprašanja. Prav tako sem jim zagotovila anonimnost, kar v primeru te raziskave pomeni, da so bili podatki, ki so vključevali osebne podatke ali ime kraja, kjer je posamezna socialna delavka zaposlena, prikriti.

Pri intervjuvanju sem z dovoljenjem vsake socialne delavke posebej uporabila snemalnik zvoka, s katerim sem si olajšala transkripcije intervjujev in s tem tudi samo obdelavo podatkov. Posnete intervjuje sem po izvedbi transkribirala.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

S pomočjo intervjujev sem pridobila podatke, ki sem jih obdelala na kvalitativen način. Najprej sem naredila transkripcije zvočno posnetih intervjujev, tako da sem jih zapisala v Wordov dokument in jih uredila. Pred vsak intervju sem nato zapisala številko intervjuja. Med ponovnim branjem vseh transkripcij intervjujev sem v njih označila enote kodiranja. Intervjuje sem označila s črkami od A do I, izjave pa s številkami od ena naprej. Te izjave sem potem prekopirala v tabelo za odprto kodiranje. Vsaki izjavi sem določila pojem, kategorijo, nadkategorijo in temo (*Ja izobraževanja nam kar veliko omogočajo (A12)*). V primeru, ki sem ga zapisala, je pojem *omogočanje izobraževanja*, kategorija *izobraževanje na delovnem mestu*, nadkategorija *strokovno izpopolnjevanje* in tema *podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi*.

Na podlagi odprtega kodiranja (priloga 3) sem enake teme in kategorije združila ter jih prikazala z osnim kodiranjem (priloga 4), pri katerem sem združevala izjave intervjuvank, ki sem jih opredelila pod enako kategorijo, nadkategorijo in temo. Na koncu je sledil še zapis rezultatov, razprave, sklepov in predlogov.

Pod priloge sem dodala en primer transkripcije intervjuja, odprtega kodiranja in celotno osno kodiranje. Ostale transkripcije intervjujev, celotno odprto kodiranje in osno kodiranje hranim v svojem osebнем arhivu.

4. REZULTATI

V nadaljevanju bom predstavila ugotovitve, ki sem jih pridobila z raziskavo, v okviru katere sem intervjuvala socialne delavke zaposlene na centrih za socialno delo, ki pri svojem delu sodelujejo z družinami s številnimi izzivi. Zaradi boljše preglednosti bom dobljene podatke razdelila na šest glavnih tem, ki so se pojavljale. Te teme so:

- sodelovanje z družinami s številnimi izzivi;
- obstoječa podpora socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi;
- znanja, na katera se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi;
- soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi;
- podpora socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, ki bi bila še potrebna in
- skrb socialnih delavk zase.

Za boljšo ponazoritev in dodatno podkrepitev rezultatov bom uporabila še konkretne izjave iz intervjujev s socialnimi delavkami, ki bodo zapisane z ležečo pisavo.

4.1. Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi

Na začetku predstavitve rezultatov se bom osredotočila na uvodni del intervjuja, ki je vseboval vprašanja o dolžini časovnega obdobja, znotraj katerega socialna delavka sodeluje z družinami s številnimi izzivi, številu družin s številnimi izzivi, s katerimi socialna delavka trenutno sodeluje, pogostosti sodelovanja z družinami s številnimi izzivi in o okviru nalog, pooblastil in storitev, znotraj katerih socialna delavka sodeluje z družinami.

Analiza pridobljenih podatkov je pokazala, da imajo socialne delavke, ki so sodelovale v raziskavi, za sabo različno dolgo pot sodelovanja z družinami. Dve izmed socialnih delavk z družinami s številnimi izzivi sodelujeta manj kot eno leto (*»...delam od oktobra, še ne eno leto.«* (D1)). Tri socialne delavke z družinami s številnimi izzivi sodelujejo približno dve leti (*»Na tem delovnem mestu sem zaposlena od novembra 2022, torej bo kmalu dve leti.«* (H1)). Še dve socialni delavki imata za sabo med pet in sedem let sodelovanja z družinami s številnimi izzivi (*»Na področju družine delam nekje 5 do 6 let.«* (A1)). Najdlje pa sta na področju varstva

družine zaposleni socialni delavki, ki z družinami s številnimi izzivi sodelujeta že več kot petnajst let (*»V bistvu že celo svojo delovno dobo, 16 let.«* (I1)).

Socialne delavke zaposlene na področju varstva družine pri svojem delu sodelujejo z različnim številom družin s številnimi izzivi. Tri socialne delavke pri svojem delu sodelujejo z do dvajset družinami (*»Sodelujem s sedemnajstimi družinami.«* (B2)). Dve socialni delavki sodelujeta z do petdeset družinami (*»Sodelujem z okrog 45 družinami.«* (C2)). Ostale štiri intervjuvane socialne delavke pa v okviru svojih nalog sodelujejo z več kot petdesetimi družinami (*»V obravnavi imam približno sto družin.«* (G2)).

Socialne delavke z družinami s številnimi izzivi sodelujejo v okviru različnih nalog, pooblastil in storitev. Posamezna socialna delavka na področju varstva družine pa večinoma opravlja več različnih nalog, pooblastil in storitev. Več kot polovica intervjuvanih socialnih delavk sodeluje z družinami s številnimi izzivi v okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom (*»V okviru socialnovarstvene storitve pomoč družini za dom.«* (C8)). V povezavi s socialnovarstveno storitvijo pomoč družini za dom je bila omenjena tudi mobilna služba (*»Pomoč družini za dom in mobilna služba.«* (B5)). Pet socialnih delavk je povedalo, da se z družinami s številnimi izzivi srečujejo v okviru obravnave otrok in mladostnikov s težavami v odraščanju (*»Tudi obravnava otrok in mladostnikov s težavami v odraščanju«* (E6)). Poleg tega socialne delavke z družinami sodelujejo v okviru obravnave mladostnikov v postopku prekrškov (*»Potem obravnava mladostnikov v postopku prekrškov ali pa kaznivih dejanj.«* (D5)). Ostale naloge, pooblastila in storitve, znotraj katerih socialne delavke še sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, so ukrepi za zaščito otrok, rejništvo, sodelovanje centra za socialno delo z zavodom za prestajanje kazni, posebno varstvo otrok in mladostnikov, urejanje statusnih razmerij in razmerij med starši in otroki, osebna pomoč, preventivne delavnice in prva socialna pomoč.

Socialne delavke se z družinami s številnimi izzivi srečujejo različno pogosto. Največkrat je bilo omenjeno, da se z družinami srečujejo enkrat mesečno (*»Ja trudim se, da enkrat mesečno sigurno.«* (C3)). Bolj pogosto se socialne delavke z družinami s številnimi izzivi srečujejo ob začetku sodelovanja ali ob večjih težavah oziroma krizah v posamezni družini (*»Zdaj pa s tistimi, s katerimi začnemo sodelovati, od začetka skušam, če bi šlo na štirinajst dni, ampak načeloma na tri tedne.«* (C6), *»Ampak je običajno pri kakšni družini tako, da zelo gori in se dobimo celo večkrat na teden in potem dobijo nekatere družine v takšnem obdobju manj*

pozornosti.» (H4)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da se v okviru mobilne službe z družinami s številnimi izzivi srečuje na tedenski ravni (*»...ker imam to mobilno službo, velikokrat imamo enkrat na teden.*» (B3)). Prav tako je ena izmed intervjuvank povedala, da se na tedenski ravni z družinami s številnimi izzivi srečuje v okviru javnih pooblastil (*»V okviru javnih pooblastil je pa tudi kdaj tedensko.*» (A4)). Socialne delavke so omenjale, da je pogostost sodelovanja z družinami s številnimi izzivi različna od primera do primera (*»Zelo, zelo je različno. Od vsake družine, od vsake obravnave posebej je odvisno.*» (E3)). Manj pogosto se socialne delavke z družinami srečujejo v okviru rejništva (*»...spremljanje rejništva, tam pa potem tudi mogoče enkrat na par mesecev.*» (A5)) in v okviru urejanja statusnih razmerij in razmerij med starši in otroki, kjer gre po besedah socialne delavke za ciklično sodelovanje (*»Potem se to pojavlja ciklično. Eno težavo rešijo, potem je nekaj časa zatišje in nato ponovno.*» (F4)). Večkrat je bila omenjena tudi želja po pogostejšem sodelovanju z družinami (*»Pogrešam to, da bi imela več časa za sodelovanje z družinami, ker se mi zdi, da nam birokracija veliko pobere časa.*» (G7)). V zvezi s tem je bilo povedano, da pogostejše sodelovanje z družinami s številnimi izzivi onemogoča tudi preveč primerov (*»Prevelika masa je in ni pogojev, da bi bolj pogosto, ker vmes uletijo druge stvari, krizni timi in tereni.*» (C7)).

4.2. Podpora socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Socialne delavke so tekom sodelovanja z družinami s številnimi izzivi deležne različne podpore, ki sem jo glede na odgovore intervjuvank razdelila na podporo preko strokovnega izpopolnjevanja, intervizije in supervizije, medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu in podporo, ki jo socialne delavke prejmejo izven organizacije.

Socialne delavke so omenjale, da jim center za socialno delo omogoča izobraževanja in da jih vodstvo pri tem podpira (*»Ja izobraževanja nam kar veliko omogočajo...»* (A12), *»Moram povedati, da do sedaj imam pozitivne izkušnje. Sem lahko šla na vsa izobraževanja na katera sem želela v zvezi z družino.* » (H10)). Dve socialni delavki sta omenili, da center za socialno delo poskrbi tudi za organizacijo izobraževanj na posamezni enoti (*»Drugače neka brezplačna izobraževanja pa tudi center včasih organizira. Recimo enkrat na leto.*» (E14), *»Imamo recimo tudi na tak način, da pride zunanji predavatelj na center in potem nas je več prisotnih na izobraževanju ali seminarju.*» (I11)). Omenjeno je bilo tudi, da center za socialno delo sicer omogoča izobraževanja, a le do določene vrednosti (*»Imamo možnost se udeleževati plačljivih izobraževanj, kar je plačljivih, po neki določeni vrednosti, ki ni ravno velika, ampak nekaj pa*

le je.« (E13)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da je pripravljen center za socialno delo plačati tudi izobraževanja, ki presegajo osnovna sredstva namenjena za izobraževanja (*»Se mi zdi, da če ti pokažeš interes, če delaš, če vidijo da korektno delaš in da imaš namen tukaj ostati, so ti pripravljeni tudi izven teh osnovnih sredstev plačati.«* (D13)), druga socialna delavka pa je v nasprotju s tem omenila, da si mora željena dodatna izobraževanja kriti sama (*»Ostalo si moraš pa kriti sam.«* (G17)) in da posledično razmišlja, ali bi se jih sploh udeležila (*»Zdaj pa, če je kakšno dražje potem že malce kolebaš.«* (G18)). Glede strokovnega izpopolnjevanja je bilo omenjeno še usposabljanje na fakulteti za socialno delo (*»...usposabljanje imam na fakulteti za socialno delo.«* (B8)).

Socialne delavke so omenjale, da imajo podporo vodstva (*»Podpora vodstva je, kadar imaš karkoli se lahko obrneš na njih.«* (E8)), ki se pokaže tudi skozi strokovno podporo pomočnice direktorice (*»Tudi naša šefica nam je na voljo, sodeluje v timih, nam je na voljo kot strokovna podpora...«* (A15)), *»Če je kakšen težji primer ali pa, če ne vemo, kako naprej, se vključi tudi pomočnica direktorja in nam pomaga.«* (G13)). Omenjale so tudi, da jih pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi podpira to, da vodstvo zagovarja soustvarjanje z družinami in spodbuja uporabo jezika socialnega dela (*»...zelo zagovarjata soustvarjanje z družinami.«* (C11)), *»Je pa podpora v tem, da vodstvo zelo podpira delo z družino in tudi čas, ki ga namenimo delu z družino.«* (F9)), *»...sta naši direktorica in pomočnica direktorice socialni delavki in jima je tudi zelo pomemben ta jezik socialnega dela...«* (C10)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da ji je v pomoč tudi to, da vodstvo podpira sodelovanje s fakulteto za socialno delo (*»Tudi, ko so taki projekti in te zadeve preko fakultete.«* (C13)). Kot podporno se je izkazalo še to, da ima vodstvo posluh za stiske socialnih delavk in da se je pripravljeno v zahtevnih primerih vključevati (*»Podpora s strani vodstva pa je bolj na ta način, da ko se res znajdeš v stiski, da so te pripravljeni slišati in so pripravljeni narediti spremembe.«* (D11)), *»Drugače se pri teh bolj zahtevnih primerih tudi vodstvo vključuje.«* (E19)). Ena izmed intervjuvank je podelila tudi, da ji je delo olajšala razdelitev področja med dve strokovni delavki (*»Kasneje se je pokazalo, da vse to ne more biti na enem človeku in zdaj je področje razdeljeno na dve strokovni delavki in je bistveno lažje.«* (F90)).

Glede podpore skozi supervizijo so vse socialne delavke povedale, da jim je supervizija na voljo (*»Ja imamo tudi redne supervizije, kar se mi zdi zelo pomembno.«* (I14)) in da poteka enkrat mesečno (*»Ja imamo supervizijska srečanja, ki potekajo enkrat na mesec.«* (G20)), v trajanju ure in pol (*»Supervizijsko srečanje traja uro in pol.«* (G22)). Nekatere so povedale, da jim je

supervizija v podporo (*»Supervizija me zagotovo podpira pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi.«* (A24)) in da obstaja tudi možnost individualne supervizije, ki jim je še posebej v oporo v težjih primerih (*»Imamo pa tudi možnost, v primeru hujših zadev, težkih odvzemov, da imaš res večje težave, potem pa imaš tudi možnost individualnega pogovora.«* (D21)). Le ena izmed socialnih delavk je povedala, da je sicer vključena v supervizijo, a ji ni preveč naklonjena (*»Ja, sem v superviziji, ampak moram povedati, da sem redko prisotna, ker je ta supervizija tako tako.«* (H15)).

Socialne delavke so omenjale, da se na supervizijskih srečanjih pogovarjajo o konkretnih primerih (*»Če ima kdo kakšno zadevo ali dilemo, ki bi jo želel izpostaviti, jo izpostavi in to predebatiramo...«* (I18)), znotraj katerih jih v nadaljevanju podpre izmenjava mnenj med supervizantkami (*»S pomočjo izmenjave mnenj...«* (G24)) ali pa uporaba različnih tehnik s strani supervizorja (*»...supervizor nam s kakšno tehniko pomaga, kako bi pa lahko iz drugega vidika pogledala na situacijo.«* (G25)). Ena izmed socialnih delavk je povedala, da včasih tekom supervizijskih srečanj nima možnosti deljenja dilem (*»...v supervizijski skupini smo različni strokovni delavci in včasih ne prideš do besede...«* (B12)), spet druga pa, da ne pridobi zadostne podpore s strani supervizijskih srečanj, kar je po njenem mnenju povezano s previsokimi pričakovanji (*»Včasih se mi zdi, da vseeno ne dobimo tistega, kar si sami želimo, da bi nam res pomagalo.«* (G27), *»Si mogoče postavimo prevelika pričakovanja za supervizijo in si potem malo razočaran.«* (G28)). Uspešnost nudenja podpore tekom supervizije je po mnenju nekaterih intervjuvank odvisna od medsebojnega zaupanja sodelujočih in supervizorja (*»Je pa zelo pomembno, kdo je na tej superviziji. Ali so sodelavke, ki jim zaupaš, ali ne.«* (D16), *»Je zelo odvisno od supervizorja.«* (G29)).

Nekatere izmed socialnih delavk so podelile, da jim je v oporo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, tudi intervizija (*»...imamo tudi intervizije...«* (E21)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da sodeluje v intervizijski skupini na fakulteti za socialno delo (*»...fakulteta za socialno delo, kjer imamo intervizijsko skupino...«* (B7)) in da jo le-ta bolj podpira pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi kot pa supervizija znotraj centra za socialno delo (*»Predvsem me bolj podpira intervizijska skupina na fakulteti...za družine s številnimi izzivi.«* (B11)). Socialne delavke so omenjale, da intervizije potekajo znotraj aktivov (*»Intervizijo pa velikokrat izvajamo na aktivih.«* (D20)), delovnih timov (*»Tudi intervizije imamo v sklopu delovnih timov...«* (F14)) ali pa znotraj posameznih storitev (*»Intervizija pa znotraj našega centra, me tri sodelavke, ki delamo pomoč družini za dom, že zato, ker se nadomeščamo, da*

malo izmenjamo informacije o družinah, da vsaj malo spoznaš družino.» (C19)). Ena izmed socialnih delavk je povedala, da je prednost intervizijske skupine pred supervizijsko ta, da je le-ta manjša in da zaradi tega lažje izpostavi svoje dileme (*»Tam imamo možnosti izpostaviti dileme...« (B14), »...v manjši skupini delamo in je tudi to prednost.« (B15)).*

Socialne delavke pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi pomembno podpira tudi medsebojno sodelovanje, pri katerem gre tako za sodelovanje znotraj centra za socialno delo kot tudi za sodelovanje z drugimi organizacijami in institucijami. Vse socialne delavke so omenjale, da je medsebojno sodelovanje na delovnem mestu zelo pomembno (*»Ja, meni se to zdi zelo pomembno in to zelo zagovarjam.« (G32)).* Povedale so, da so strokovne delavke na področju varstva družine odvisne ena od druge, zaradi česar je medsebojno sodelovanje še toliko bolj pomembno (*»...z eno strokovno delavko, na primer na ukrepih, ki vodi isto družino kot jaz na storitvi, da si izmenjavava informacije.« (B24), »Ti ki delamo na družini se trudimo, da imamo dobre odnose, ker se mi zdi, da kar naprej ena drugo rabimo, kar naprej moramo sodelovati, biti v timu, na terenu skupaj.« (C26)).* Socialne delavke se prav tako večkrat poslužijo dela v paru, kar jim je v pomembno oporo sploh v težjih primerih (*»Takrat, ko se opravljajo obiski na domu, pri zahtevnejših težavah, da smo takoj pripravljene iti v dvoje, pripravljene smo v dvoje voditi pogovor.« (D10)).* Tudi če socialne delavke ne delajo v paru, se večkrat obrnejo na svoje sodelavke, ki jim nudijo potrebno podporo in pomoč (*»Si izmenjamo mnenja, si pomagamo, tako da se mi zdi, da je tukaj na našem centru velika podpora.« (G14), »Ker so vsebine dela zelo težke, mi možnost, da imam krog ljudi in sodelavk, ki me podpirajo, veliko pomeni.« (I12)).* Pri medsebojnem sodelovanju znotraj centra za socialno delo je ena izmed socialnih delavk omenjala tudi pomen podelitve izkušenj in mnenj starejših sodelavk, ki ji pomagajo ob dilemah (*»Grem pa vedno rada vprašati dve starejši sodelavki, ki imata veliko izkušenj. Njune lastne izkušnje, mnenja mi zelo veliko pomenijo.« (G55), »Da mi povesta, kako še lahko drugače kaj naredim. Njuna izkustvena bogata pot mi zelo pomaga.« (G56)).*

Pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi socialne delavke podpira tudi timsko delo znotraj centra za socialno delo. Socialne delavke so omenjale, da imajo možnost sklicati delovni tim (*»Potem imamo v primeru, da imaš zahtevnejšo zadevo, kjer vidiš, da nisi čisto prepričan v svojo odločitev, imaš možnost sklicati delovni tim.« (D27)),* ki se sestaja po potrebi (*»Sestajamo se pa po potrebi, včasih na dva tedna, na tri, včasih na mesec. Čisto odvisno, kako aktivno se odvijajo stvari znotraj posameznega primera.« (G39)).* Podelile so tudi, da imajo področne time, ki potekajo na tedenski ravni (*»Naše področje ima vsak petek tim, kakšno uro ali dve, kjer*

imamo možnost se pogovoriti in nasloviti vprašanja.» (D24)) in posvetovalne time, ki potekajo dvakrat mesečno (»Dvakrat na mesec imamo tudi posvetovalni tim, kjer lahko predstaviš primer, ki ti dela težave.« (D26)). Znotraj centra za socialno delo socialne delavke sodelujejo na tedenskih področnih sestankih in na aktivih, ki jih prav tako podpirajo pri njihovem delu (»Tam izpostavimo kakšne primere, kjer imamo dileme in potem skupaj iščemo rešitve.« (E18), »Drugače pa tudi sodelovanje na aktivih, za področje obravnave otrok in mladostnikov in na področju zaščite, ki je v okviru nasilja v družini.« (E19)).

Socialne delavke so se strinjale, da je pri njihovem delu ključnega pomena tudi medinstitucionalno sodelovanje (*»...multidisciplinarni timi so tudi zelo pogosto, kjer se potem vključujejo še ostale institucije.« (H20), »Res ne moremo eni brez drugih.« (I32)). Socialne delavke na področju varstva družine, pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, najpogosteje sodelujejo s šolami, policijo in s centri za duševno zdravje otrok in mladostnikov (»Z ostalimi institucijami pa večinoma sodelujemo s šolami.« (F23), »...dostikrat tudi s policijo.« (C34), »Potem sodelujemo dosti tudi s centri za duševno zdravje, kamor so otroci vključeni in je pomembno, da se neke informacije izmenjajo, da se lažje načrtuje podpora.« (I30)). Najslabše socialne delavke sodelujejo z zdravstvom (»Najslabše sodelovanje je z zdravstvom.« (F26), »Zelo so pazljivi, ne grejo tako odprto v te interakcije, kot pa me socialne delavke ali pa šolstvo.« (F27)). Intervjuvanke so omenjale, da je medinstitucionalno sodelovanje pomembno predvsem iz vidika izmenjave informacij in morebitne predhodne obravnave družin (»Je pomembno, da si med sabo izmenjamo informacije in da dobro sodelujemo, saj lahko le na ta način uspešno podpremo družino.« (H21), »Predvsem zato, ker na primer neke šole že obravnavajo učence in družine.« (B17)). Pomembno se jim zdi tudi, da so različne institucije pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi enotne, saj jih lahko le na ta način dobro podprejo in jim pomagajo (»...je pomembno, da vse institucije delujemo v isto smer, da smo usklajene med sabo, da smo seznanjene z informacijami, da družini dajemo enake napotke, da jih ne še bolj zmedemo.« (E23)).*

Izven organizacije socialne delavke pri delu z družinami s številnimi izzivi podpira prebiranje strokovne literature in ogled ustreznih video vsebin, povezanih z aktualno tematiko (*»Predvsem kakšna literatura, kakšne knjige in članki na temo družin s številnimi izzivi.« (C37), »Potem si rada tudi kdaj ogledam kakšen kratek prispevek na internetu.« (H23)). Pomembno podporo socialnim delavkam nudijo tudi bližnji, s katerimi se lahko pogovorijo in se na ta način razbremenijo (»To, da me moj fant posluša.« (D34), »V domačem okolju pa tudi se lahko*

izpovem, imam tudi tam podporo.» (G47), »Ker včasih rabiš samo nekomu povedat in se tako razbremeniš. Se mi zdi pomembno, da o teh stvareh govorimo, ker čim držiš v sebi, se ti nabirajo stvari in pridejo v podzavest.« (G48)). V podporo jim je tudi prijateljstvo s sodelavkami in podpora prijateljic, ki prav tako delajo na področju socialnega dela (»Imam že tak krog prijateljic, ki tudi delajo na področju socialnega dela v vrtcih in šolah in imam tu neformalno podporo. (H22))*). Ena izmed socialnih delavk je omenila še, da ji je v podporo sodelovanje s fakulteto za socialno delo (*»Še vedno rada sodelujem s fakulteto. Rada pregledam njihovo spletno stran in preberem kakšen članek v reviji Socialno delo.« (F33))*).*

4.3. Znanja, na katera se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Socialne delavke se pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi opirajo na številna znanja, ki so jih pridobile med študijem in na druga specifična znanja. Omenjale so, da jim znanja pridobljena tekom študija koristijo pri sodelovanju z družinami (*»Znanja iz fakultete mi zelo prav pridejo.« (G51))*. Socialne delavke se večinoma opirajo na znanja o vzpostavljanju delovnega odnosa, krepitvi moči, socialnem delu z družino, psihologiji, zasvojenostih, družinskem pravu in socialni mreži (*»Predvsem ta delovni odnos, na te vire moči, eko zemljevid in te stvari se opiramo.« (B27), »Predvsem to socialno delo z družino, se mi zdi, da to je zelo zelo zelo dobrodošlo.« (C38), »Potem to soustvarjanje, krepitev moči, pridruževanje uporabniku, delo tukaj in zdaj.« (C39), »Tudi družinsko pravo, ki smo ga spoznavali na fakulteti. Tudi iz vidika, ker pišemo predloge za sodišča.« (G52))*). Povedale so, da imajo znanja, ki so jih pridobile tekom študija ponotranjena, zato ne razmišljajo več o tem, kako posamezno znanje vnesti v sodelovanje z družinami (*»Zaradi tega, ker ti to že toliko ponotranjiš, so ti metode in kompetence, ki si si jih na fakulteti naučil, tako zelo samoumevne in ti ni potrebno razmišljati, kako boš zdaj vodil pogovor.« (D37), »Se mi zdi, da ko nekaj časa delaš v praksi, gledaš na te stvari čisto drugače. Jih uporabljaš in prepoznavаш brez nekega razmišljanja o tem, ampak je to ponotranjeno.« (I39))*). Omenjale so tudi, da je pomembno, da znanja, ki so jih pridobile na fakulteti, obnavljajo (*»In potem to znanje vmes ponavljaš in obnavljaš.« (I38))*. Dve socialni delavki sta omenili, da je vzpostavljanje delovnega odnosa zelo pomembno, ker dober delovni odnos olajša sodelovanje (*»Odnos v sodelovanju z družino, nekaj najpomembnejšega, ker ko ti vzpostaviš dober odnos, vse skupaj zelo lažje pelješ.« (D39), »Temelj vsega je odnos in naša komunikacija, refleksija, odprtost.« (F35))*). Dve intervjuvanki

sta povedali, da bi si želeli tekom študija pridobiti več znanj o neprostovoljnih uporabnikih, saj je večina uporabnikov na centrih za socialno delo prav takšnih (*»Bi si pa želela malo več znanja o neprostovoljnih uporabnikih, ker večina jih je takšnih.«* (D40)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da ti študij da določena znanja, ki jih lahko uporabiš, a so vseeno glavne praktične izkušnje, ki jih pridobiš z leti dela na tem področju (*»...so določena znanja, ki jih lahko uporabiš, ampak velik del je pa potem praksa, kar ti prinese.«* (A42)).

Pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi se socialne delavke opirajo še na druga specifična znanja, ki so jih pridobile tekom dodiplomskega študija na drugi fakulteti, preko dodatnih izobraževanj ali usposabljanj. Socialne delavke so omenjale, da je posedovanje različnih znanj zelo pomembno pri delu z družinami s številnimi izzivi (*»Vso znanje, ki ga pridobiš, ti pride prav.«* (D42), *»Drugače pa na področju dela z družino imamo vse, od zasvojenosti, do materialnih stisk, do dela na odnosih, do tega, kako se učiti, neka andragoška znanja, sposobnosti organizacije, povezovanja, mreženja. To so vse dodatna znanja, ki so zelo dobrodošla.«* (H29)). Specifična znanja, ki so bila omenjena tekom intervjujev, so znanja o alkoholizmu in drogah, razvojnih potrebah otrok, travmah, odnosih, znanja o motiviranju uporabnikov in uporabi jaz sporočil (*»Na primer pri alkoholizmu so pomembna znanja glede dojemanja, razumevanja alkoholizma, potem odvisnosti od drog...«* (A46), *»Potem, kar se tiče razvojnih potreb otrok, da poznaš njihove razvojne potrebe, kaj je v določenem obdobju za otroke specifično, kako v nekem obdobju funkcionirajo, kaj rabijo.«* (A47), *»Zelo pomembno je znanje razvojne in psihološke potrebe otrok in mladostnikov, zaradi tega, da ti vidiš, kje otrok je, kje ima otrok odstopanja.«* (D41)). Socialne delavke so omenjale tudi različna psihoterapevtska znanja, kot so znanja iz realitetne, geštalt in izkustvene terapije (*»Jaz sem naredila izobraževanje iz teorije izbire, realitetne terapije pred leti. Tako, da to dosti uporabljam.«* (C43), *»Poleg fakultete imam pridobljena znanja iz izkustvene terapije Kempler.«* (F36), *»Zdaj sem bila na kongresu psihoterapije in se mi je zdelo zelo zanimivo za naše delo, recimo geštalt terapija.«* (H28)).

Strokovno izpopolnjevanje na delovnem mestu je za intervjuvane socialne delavke zelo pomembno. Največkrat so izrazile, da se jim zdi stalno izobraževanje pomembno zaradi številnih sprememb, ki vključujejo tako pojav novodobnih stisk in težav kot tudi spremembe v zakonodaji in znanjih (*»Stalno izobraževanje je pomembno, ker se družba spreminja, ker se zakonodaja spreminja...«* (B29), *»To je kar pomembno ja, ker se svet spreminja in se druge težave pojavljajo.«* (E45)). Socialne delavke so omenjale tudi, da je stalno izobraževanje

pomembno zaradi širine področja na katerem delajo in zaradi narave dela (*»Pri nas je res tako zelo široko področje, da se moraš vedno učiti.«* (E46)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da se ji zdijo izobraževanja najbolj pomembna ob uvajanju v delo (*»Meni se zdi od začetka, ko začneš delat, da so vsa izobraževanja zelo dobrodošla.«* (A53)) in da bi ji bila sedaj, ko dela že dlje časa, bolj dobrodošla poglobljena izobraževanja (*»...se mi zdi, da so mi zelo dobrodošla poglobljena izobraževanja.«* (A54)), ki pa jih primanjkuje (*»Zdaj teh sicer ni tako veliko organiziranih, so bolj takšna, da ti natrosijo informacije, kar je pomembno, ko začneš delat...«* (A55)). Utrjevanje znanj po mnenju ene izmed socialnih delavk vodi v suverenost, ki je pri delu zelo dobrodošla (*»Se mi zdi, da moramo tudi mi vedno znova utrjevati svoja znanja, svoja prepričanja, da si potem lažje suveren.«* (C47)). Omenjeno je bilo, da so izobraževanja za socialne delavke pomembna tudi iz vidika povezovanja z drugimi strokovnimi delavkami (*»Jaz mislim, da bi se mogli socialni delavci ali pa tudi drugi strokovni delavci, ki delajo z ljudmi, večkrat srečevati tudi preko izobraževanj.«* (H32), *»Mi nimamo drugih možnosti za povezovanje kot pa preko izobraževanj.«* (H35)).

4.4. Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Socialne delavke se tekom sodelovanja z družinami s številnimi izzivi soočajo z različnimi izzivi, ki jim otežujejo delo. Največkrat sta bila v zvezi s tem omenjena prevelika količina dela in s tem povezano pomanjkanje časa (*»Skupaj s tem birokratskim delom je količina prevelika.«* (D51), *»Ja mi imamo veliko preveč primerov za čas, ki ga imamo.«* (E49), *»Eden izmed izzivov je časovni izziv, ker pač je vseeno še kar natrpan urnik in težko vse skupaj uskladiš.«* (A62)). V zvezi s preveliko količino dela so socialne delavke ciljale tudi na preveč birokracije, ki jim jemlje čas preživet z družinami s številnimi izzivi (*»V tem delu je res veliko dodatnega dela, ki mogoče ne bi bil tako potreben...«* (A119), *»Tako pa je treba vsak telefonski pogovor zapisat in je res veliko tega pisanja. Tudi pisanje predlogov za sodišče, saj to vse vzame veliko časa.«* (G64)). Poleg tega se socialne delavke soočajo s pojavom novodobnih težav in stisk in s tem povezanim pomanjkanjem znanja in kompleksnostjo primerov (*»...izzivi, ko prihajajo vedno nove stvari, ki jih v preteklosti še ni bilo, tudi vedno težje.«* (A68), *»To, da so vedno bolj kompleksne družinske situacije, da so vedno neki novi problemi, še posebej pri otrocih in mladostnikih in potem ta kombinacija s starši.«* (C52)). Socialne delavke so omenjale tudi izzive v povezavi s pomanjkanjem zunanjih programov, medijskim poročanjem in pogostimi inšpekcijskimi nadzori, ki so povezani tudi s strahom pred storjeno napako (*»In še to, da mi nismo terapevti in v naši regiji nimamo neke možnosti, kam bi lahko uporabnike naprej usmeril,*

razen v zdravstvo in eno društvo imamo.« (C55), »...pošiljanje inšpekcij in je potem še dodatno delo, se je treba pripraviti.« (G70), »Potem tudi nek strah, ki je odzadaj, kaj pa če sem kaj narobe naredila, se čemu premalo posvetila, predvsem zaradi časovne stiske.« (G71)). Ena izmed socialnih delavk je kot izziv navedla še verbalno nasilje uporabnikov (»Pa včasih tudi kakšne nasilne stranke. Fizično me do sedaj ni še nobeden napadel, ampak verbalno pa kar.« (G68)).

Socialne delavke so podelile, da jim je v izziv tudi vzpostavljanje in vzdrževanje sodelovanja z družinami ter ponovno vzpostavljanje delovnega odnosa ob menjavi strokovne delavke (»Od začetka mi je izziv marsikdaj sploh vzpostaviti sodelovanje.« (I44), »Ko je neka družina bila seznanjena z možnostjo vključitve v storitev pomoč družini za dom, potem se nekako odločijo za sodelovanje in so tako rekoč prostovoljni uporabniki. Ampak potem, ko gre zares, je pa drugo in je res treba najprej vzpostaviti dober in trden delovni odnos, da jih obdržimo.« (I45), »Se vključiti v družine, tudi družinam je težko, ker se spet zamenja strokovna delavka in tukaj izražajo nezadovoljstvo. Moraš potem počasi spet vzpostaviti sodelovanje z njimi.« (G74)). Ena izmed intervjuvank je omenila, da je poseben izziv tudi obdržati upanje za možnost spremembe v družini in s tem povezano prepoznavanje majhnih korakov, ki socialno delavko spodbujajo in ji kažejo, da je na pravi poti (»Pa da družina nikoli ne gre od mene z mišljenjem, da si že obupal preden si sploh poskusil kaj narediti, ker to ljudje čutijo. Vedno moraš imeti nekje v sebi ta kanček upanja, da se pa še da nekaj narediti.« (H40), »Zelo mali koraki se poznajo v odnosu, torej narediš tri korake naprej in padeš štiri nazaj. Kako tukaj prepoznavati te drobne elemente, ki te spodbujajo k delu.« (F45)). Tekom intervjujev je bil omenjen tudi neobstoje podpore s strani države ter podpora in hkrati nemoč vodstva centra za socialno delo za spremembe, ki bi bile potrebne za bolj kakovostno in učinkovito delo z družinami (»Nimaš podpore na državni ravni in mi je grozno, da to področje, ki je tako zelo pomembno, postaja vedno bolj birokratsko, ker strokovne delavke ne zmorejo.« (D55), »Podporo kar dobim s strani našega vodstva, ampak na žalost nima te moči za velike spremembe, ki bi bile potrebne.« (D56)).

Socialne delavke so izražale tudi izzive na strani družin, s katerimi sodelujejo in so povezani z vzgojno nemočjo in visokimi pričakovanji staršev, finančnimi težavami družin, kompleksnostjo družinskih težav, duševnimi težavami in odvisnostmi, transgeneracijskimi družinskimi travmami in znižanimi sposobnostmi staršev (»Najprej jih vzgojno zavezajo, potem pa so nemočni, ko so otroci stari 15, 16 let in potem pridejo in zdaj vi to uredite, najdite neke rešitve,

čudežno, instant, ta trenutek.» (C53), »Pa tudi duševno zdravje, veliko je teh duševnih bolezni ali pa problemov povezanih z alkoholizmom in drogo« (B37), »...ali pa imajo znižane sposobnosti in potem je tu tanka meja, kako vidimo to, kdaj bodo starši še lahko v zadostni meri poskrbeli za otroke. Velikokrat nimajo dovolj kapacitet in niti naša podpora ni dovolj.« (I50)).

Skozi intervjuje so vse socialne delavke omenile, da izzivov na delovnem mestu ne razrešujejo same, temveč s podporo. Največkrat izzive razrešujejo v timih (*»Ja, mi jih največkrat v teh delovnih timih razrešujemo.« (E53))* ali v paru z drugo strokovno delavko (*»Večinoma te izzive rešujemo, če ne drugače vsaj v paru.« (A77), »Včasih imamo tudi za kakšen primer prav odredbo v paru, da sva dve strokovni delavki prisotni na pogovoru.« (G76))*. Timsko reševanje izzivov se zdi socialnim delavkam pomembno tudi zaradi porazdelitve odgovornosti (*»Se tudi hkrati ta odgovornost razdeli.« (E56))*. Ob soočanju z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi so socialne delavke deležne tudi podpore vodstva (*»Imamo pa tudi podporo vodstva.« (F61))*. Socialne delavke nenazadnje pri reševanju izzivov podpre tudi supervizija (*»...in pa supervizija...« (I54))*. Čeprav je večina socialnih delavk omenila, da ni naklonjena reševanju izzivov brez podpore (*»Ne, sama že ne razrešujem teh izzivov.« (C59))*, pa je ena socialna delavka podelila, da se mora v zadnjem času, zaradi menjave službe sodelavke, vedno bolj zanašati sama nase (*»Zdaj moram sicer vedno več sama, tako da sem se vedno bolj mogla na sebe opirati...« (A79))*. Omenjeno je bilo še, da k lažjemu razreševanju izzivov pri sodelovanju z družinami pripomorejo izkušnje (*»Mislim, da dlje časa kot si v tem, da je tudi to nek plus. Da daš času čas in se v tem času krepiš, se izobražuješ. Vsaka nova izkušnja te krepi.« (G80))*.

4.5. Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Podporo, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, sem glede na odgovore razdelila na podporo znotraj organizacije, podporo izven organizacije, zunanje programe, izobraževanje socialnih delavk in zakonodajo na področju varstva družine.

Socialne delavke so navajale, da bi bilo znotraj organizacije potrebno reorganizirati delo in zmanjšati število primerov na posamezno strokovno delavko (*»Mislim, da bi mogoče bila razporeditev nalog drugačna.« (A83), »Tako, da zelo bi bilo fino, če bi imeli bistveno manj*

primerov, nekje 10-15 in bi s tistimi res lahko kontinuirano in konkretno sodeloval in bil v tedenskih stikih, ker jaz mislim, da bi potem kar hitro prišli do nekih rešitev.» (C70), »Kaj bi potrebovali, da bi lahko bolj intenzivno delali z družinami in da bi bili večji premiki. Predvsem da bi omejili število družin na posamezno strokovno delavko, da bi bilo več časa.« (I65)). To bi lahko po mnenju nekaterih socialnih delavk rešili z večjim številom zaposlenih, ki bi prevzele del primerov (»Na ravni organizacije torej to, da bi bilo več zaposlenih na tem področju, da bi lahko vsaka imela manj zadev in da bi lahko bolj kakovostno delala z družino.« (D68)). Dve socialni delavki sta omenili, da bi si želeli delati v paru, saj to trenutno zaradi pomanjkanja časa ni mogoče (»Ali pa da bi imeli možnost delati v paru.« (C67), »Mislim, da se na nobenem centru ne dela v paru, ker je zaradi pomanjkanja časa to nemogoče.« (C69)). Nekaj želja po podpori se je nanašalo tudi na strokovno izpopolnjevanje socialnih delavk, in sicer so intervjuvanke omenjale, da bi si želele dodatnih izobraževanj in večje dostopnosti strokovne literature ter skupnega programa, kjer bi bila zbrana vsa relevantna literatura za njihovo delovno področje (»Super se mi zdi, da bi mogoče imeli nek program, da bi bile storitve in notri vse uporabne zloženke ali pa literatura na kratko...« (H61)). V tem delu sta bili omenjeni tudi želja po individualni superviziji (»Pa tudi kakšne individualne supervizije, da bi bilo tega še več. To manjka.« (F63)) in po večjih kapacitetah za krizne namestitve (»Tudi več kriznih namestitev, to bi bilo obvezno.« (H59), »Potem tudi mladoletnike, ki so povzročitelji nasilja v družinah, jih potem nameščamo v krizne centre, kjer so otroci, ki so bili žrtve nasilja.« (I60)). Ena izmed socialnih delavk je navedla tudi željo po uvedbi intervizije na področju varstva družine, ki bi ji ponudile potrebno podporo (»Pogrešam tudi, da na varstvu družine nimamo intervizij. To zelo pozdravljam, se mi zdi, da bi bile zelo dobrodošle.« (G84)).

Izven organizacije pa socialne delavke, zaposlene na področju varstva družine, pogrešajo dodatna finančna sredstva, ki bi bila namenjena družinam s številnimi izzivi in brezplačne psihoterapevtske obravnave (»Pa potem nek žakelj denarja, kjer bi lahko ocenili, da je to res tista pika na i, da bi se s tem nekaj dalo rešiti, ker z izrednimi in denarnimi pomočmi se ne da vse rešiti. Včasih je to zelo velik problem.« (H58), »Pa tudi več psihoterapevtov, ki so zastonj. Torej brezplačne dodatne psihološke podpore, ki bi bili kot zunanji programi centra.« (H60)). Za socialne delavke bi bilo dobrodošlo tudi to, da bi se v medijih prikazovalo resnično socialno delo, ki bi jih spodbujalo k delu, namesto da se poklic socialnega dela zaničuje (»Zunaj pa res mogoče bolj odvisno od ministrstva, medijev, da se prikaže, kakšno je resnično socialno delo in da se delijo dobre prakse, ki te navdihnejo, in ne slabe, ki te potolčejo.« (F70)).

Vsekakor bi bila po mnenju socialnih delavk potrebna tudi bolj razvita in razvejana mreža zunanjih programov. V intervjujih je bila omenjena potreba po zunanjih programih za povzročitelje nasilja in varnih hišah za moške ter po intenzivni pedopsihiatrični obravnavi (*»Ja mi v naši regiji na primer nimamo nekih zunanjih programov, sploh recimo za povzročitelje nasilja, potem tudi kakšne varne hiše za moške.«* (I59), *»Potem nam manjka neka intenzivna pedopsihiatrična obravnava, da ne bi bilo treba čakati leto in pol na termin, da bi otroci imeli možnost takojšnje pomoči.«* (I61)). Prav tako so intervjuvanke navajale potrebo po reorganizaciji zunanjih programov, ki bi olajšala njihovo dostopnost in pripomogla k hitrejšemu napredku družin s številnimi izzivi (*»...bi moralo biti na državni ravni organizirano, da en program, ki se pelje v večjih mestih, se mora tudi drugje.«* (A93), *»Definitivno, da bi bili zunanji programi dostopni...«* (C65)). Zunanji programi bi se morali po mnenju socialnih delavk reorganizirati tudi na način, da bi bili le-ti brezplačni in da bi bilo na voljo več mest za vključitev, saj so pogosto ravno zaradi tega nedostopni (*»Kar pa je v naši regiji je plačljivo.«* (A90), *»Kar je je tudi včasih že prezasedeno, tako da naši uporabniki ne pridejo zraven.«* (A92)).

Socialne delavke, ki v praksi sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, imajo tudi kar nekaj želja glede preoblikovanja izobraževanj na delovnem mestu. Po mnenju večine so najbolj dobrodošla poglobljena izobraževanja, ki socialnim delavkam omogočijo ponotranjenje pridobljenega znanja (*»Bi bilo fino tudi, če bi bila kakšna bolj poglobljena, večdnevna izobraževanja.«* (E68)). Skoraj vse socialne delavke so omenjale tudi željo po terapevtskih, oziroma psihoterapevtskih izobraževanjih, ki bi bila v pomembno podporo pri sodelovanju z družinami (*»Kakšno izobraževanje iz psihoterapije v daljni prihodnosti bi bilo super.«* (D71)). Večina socialnih delavk je izrazila željo po večdnevni izobraževanjih ali kontinuiranih izobraževanjih (*»Mogoče bi bila dobra kakšna večdnevna izobraževanja ali kakšna usposabljanja.«* (B48), *»Jaz pravim, da bi potrebovali več kontinuiranih izobraževanj.«* (C71)), ena izmed intervjuvank pa je izrazila željo po enodnevni izobraževanjih zaradi želje po preživljanju prostih ur s svojo družino (*»Jaz sem bolj za ta enodnevna izobraževanja, predvsem zato, ker me doma veže družina in sem rada v popoldanskem in večernem času z družino, vsaj dokler, da sta še otroka bolj majhna.«* (G88)). Prav tako je bila iz vidika ekonomičnosti in prisotnosti na delovnem mestu kljub izobraževanju, omenjena tudi želja po izobraževanju na daljavo (*»Se mi zdi včasih, da mi je kakšno izobraževanje prek Zooma še najboljše, da ne zapravljamo časa še z vožnjo, ker ti potem res cel dan vzame.«* (G86), *»Pa si lahko tudi za računalnikom, če je na primer kakšen nujen mail. Lahko poslušas izobraževanje in si še vedno*

dosegljiv.» (G87)). Tekom intervjuvanja je bila omenjena tudi želja po več izobraževanjih in potreba po povečanju finančnih sredstev za izobraževanja, kar bi omogočilo večjo udeležbo na izobraževanjih in več na novo pridobljenih znanj, ki bi lahko socialnim delavkam koristila pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi (*»Da bi bil tudi večji znesek namenjen za izobraževanja.*« (E69)).

Glede željenih tem na izobraževanjih so socialne delavke omenjale izobraževanja na temo družin in izobraževanja na temo preventive (*»Glede na moje področje mi najbolj koristijo informacije glede dela z mladostniki in na splošno z družinami v smislu uresničevanja načrta pomoči, krepitev starševskih kapacitet in starševskih veščin.*« (G89), *»Izobraževanja recimo o preventivi, preden bi sploh prišlo do tega, da je potreben ukrep.*« (E67)). Izobraževanja bi bila za socialne delavke bolj privlačna tudi, če bi bilo število predavateljev manjše in če bi bil njihov pristop predajanja informacij bolj oseben (*»Mogoče res eden ali pa maksimalno dva, ki bi to znanje predajala.*« (A101), *»Je potreben oseben pristop, deljenje osebnih izkušenj in primerov, ker to odpira.*« (F72)). Socialne delavke bi bile zadovoljne tudi z organizacijo izobraževanj znotraj posameznega centra za socialno delo ali z možnostjo individualne udeležbe na izobraževanju (*»Lahko bi bilo tudi znotraj našega centra organizirano...*« (A102), *»Izobraževanja so mi všeč na način, da grem sama.*« (F74)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da bi ji bila v največjo podporo izkustvena izobraževanja, saj od njih odnese največ za svojo prakso (*»Ja mislim, da se mi vsi najbolj izogibamo nekih delavnic ali pa nekega izkustvenega dela, ampak od tega največ odnesemo.*« (I62)).

Ena izmed socialnih delavk se je na temo podpore, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, osredotočila tudi na zakonodajo na področju varstva družine in na potrebo po preoblikovanju le-te. Omenila je, da je ravno v zakonodaji največkrat problem, ki onemogoča dobro in kakovostno sodelovanje z družinami (*»Če izvzamemo neke spremembe zakonodaj in sistema... Ker včasih je ravno to problem.*« (I56), *»Se mi zdi, da mi že delamo socialno delo, potem imamo pa nasproti pravo, ki nas dostikrat omejuje ali pa potiska v neko vlogo, ko mi sami ne delujemo ravno v smeri zaščite otrok.*« (I57)).

4.6. Skrb socialnih delavk zase

Med raziskovanjem me je zanimalo tudi, ali socialne delavke pri svojem delu občutijo preobremenjenost in kako se z njo soočajo oziroma kako poskrbijo zase. Vse intervjuvane

socialne delavke so omenjale, da pri svojem delu občutijo ali so že občutile preobremenjenost v preteklosti (*»Je velika obremenjenost...«* (B52), *»Ja, bom rekla, da jo, pa čeprav sem šele pol leta na tem delovnem mestu.«* (G91)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da se odločevalci sprenevedajo glede pomankanja kadra in s tem povezane preobremenjenosti na centrih za socialno delo (*»...tisti, ki mislijo, da tega ni, si zatiskajo oči...«* (A115), *»...in tisti, ki pravijo, da centri ne rabimo kadra, ne vem, bi lahko mogoče poskusili tako delat.«* (A116)). Preobremenjenost na delovnem mestu povečuje tudi veliko število primerov na posamezno socialno delavko in stalen pritisk, ki je po besedah ene izmed socialnih delavk vedno večji (*»Pet let nazaj in zdaj se mi zdi, da je vedno več zadev, vedno večji pritiski, vedno višja pričakovanja.«* (C79)). V zvezi s preobremenjenostjo je bil omenjen tudi popoln psihični zlom ene od socialnih delavk, kot posledica preobremenjenosti (*»Potem sem se enkrat čisto zlomila na superviziji, takrat sem bila čisto na dnu.«* (E72)).

Socialne delavke so omenjale različne pokazatelje preobremenjenosti, tako na telesnem kot tudi na psihičnem področju. Intervjuvanke so povedale, da se jim pojavljajo glavoboli, utrujenost, razdražljivost, raztresenost in otopelost (*»So se mi že začeli pojavljati glavoboli...«* (D59), *»Tukaj se kaže tudi razdražljivost v privatnem času...«* (F83), *»Kaže se v raztresenosti...«* (H69)). Prav tako sta bila kot pokazatelja preobremenjenosti pogosto navedena nespečnost in nezmožnost odklopa od družin in izzivov, s katerimi se socialne delavke soočajo v službi (*»...doma večkrat ne moreš spati zaradi primerov...«* (A108), *»Če greš za tri tedne na dopust, potrebuješ dva tedna, da sploh odklopiš službo.«* (F82)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da jo zaradi preobremenjenosti večkrat duši ali pa se zaradi količine dela zjoče (*»...ali pa me duši.«* (C81), *»Včasih se kar zjočem, ker je toliko stvari.«* (C82)). Socialnim delavkam se zaradi preobremenjenosti pojavljajo tudi telesne spremembe in kožne bolezni, ki lahko nastanejo kot posledica prekomerne izpostavljenosti stresu (*»V zadnjem obdobju so se mi začela pojavljati odstopanja na koži, luskavica in mi je zdravnica rekla, da je možno, da zaradi stresa. Ne vem zdaj ali je to samo zaradi službe, bi rekla, da prej vse po malem, torej usklajevanje službe, družine, časa zase.«* (G94), *»...se sčasoma in z leti začnejo pojavljati neke spremembe na telesu in neke spremembe, ki niso ravno degenerativne, ampak so povezane s preobremenjenostjo, neka tesnoba, hitrejša bitje srca.«* (I68)).

Preobremenjenost se poleg tega kaže tudi na zmanjšani kakovosti dela, nezbranosti na delovnem mestu, nezapisanih pogovorih, podaljševanju delavnika, bolniških odsotnostih in nezadovoljstvu socialnih delavk na delovnem mestu (*»Se mi zdi, da ni delo tako narejeno, kot*

bi jaz želela.» (C85), »To je edino, kar mene psihično izčrpava, ker vse mora biti zapisano, vse mora biti dokumentirano.» (H43), »Lahko pride do dolgotrajnih bolniških odsotnosti...« (F91)). Ena izmed socialnih delavk je omenila tudi, da včasih zaradi prevelike količine dela pozabi na srečanje z uporabniki, kar zagotovo slabo vpliva na vzdrževanje dobrega sodelovalnega odnosa (»Kaže se v tem, da pozabiš kdaj na kakšen termin, ker si ga nisi zapisal in pozabiš.» (H68))*. Tekom intervjujev je bilo omenjeno, da nekatere socialne delavke zaradi preobremenjenosti iščejo službo drugje. Ena izmed intervjuvank je povedala, da po njenem mnenju tako zahtevnega dela ne moreš opravljati skozi celotno delovno dobo, ker je preveč izčrpavajoče (*»Jaz pravim, da to kar delamo, ne moreš delati celo življenje.» (H73), »...se kaže... Tako, da vedno bolj iščem službo drugje...« (A106), »Dostikrat preverim, kam bi lahko drugam šla delat...« (C80))*.*

Socialne delavke skušajo preobremenjenost na delovnem mestu premagovati na različne načine. Omenjeno je bilo, da jim pri premagovanju preobremenjenosti pomagajo druženje s sodelavkami, delo v paru in omejevanje delavnika (*»Da se pred uradnimi urami malo skupaj družimo.» (F109), »Ali pa, ko je kdaj kakšen kompleksen problem, da prosim sodelavko, da je zraven, ker če sva dve, je vseeno lažje, če poskuša skupaj iskati rešitve.» (C88), »Jaz sem po tej izkušnji predvsem omejila to, da čim manj podaljšujem delo.» (F97))*. Prav tako je ena izmed intervjuvank podelila, da ji veliko pomeni povezanost znotraj organizacije in pa povezanost znotraj regijskega društva socialnih delavk (*»Smo tudi znotraj organizacije zelo povezane...« (I76), »Imamo pa tudi Društvo socialnih delavk posebej v naši regiji, ki organizirajo strokovne ekskurzije z nekimi strokovnimi vsebinami, po navadi nekimi ogledi in predstavitvami institucij.» (I77))*.

Veliko vlogo pri boju proti preobremenjenosti imata tudi razmejevanje službenega in zasebnega življenja ter podelitev lastne stiske s sodelavkami ali z vodstvom (*»Si razmejiti, ko si v službi je to, ko si doma, je to in se posvetiti drugim zadevam.» (C96), »Pomembno je, da poveš, ko se ti začne nabirati, da daš iz sebe in podeliš, je že tako vsaj malce lažje. Preden, da se potem čisto zlomiš.» (E80))*. Ena izmed socialnih delavk je omenila, da se je ob večji izčrpanosti celo udeležila terapije (*»Eno obdobje tudi, da sem šla na terapijo, ko je bilo tako hudo, ko sem bila čisto na koncu, ko so me primeri toliko izčrpali.» (F102))*. Tekom intervjujev je bilo povedano, da je zelo pomembno, da se socialne delavke zavedajo pomembnosti skrbi zase in da vseskozi delajo na sebi, saj tudi to pomaga pri premagovanju izčrpanosti (*»Mene ne bo nihče ustavil. Sem utrujena, ampak tudi za sebe znam poskrbeti, to je zelo pomembno.» (H78), »...jaz mislim,*

da moraš bolj sam delati na sebi.» (B59)). V povezavi z delom na sebi so socialne delavke omenjale težavo osebnih nepredelanih travm in izzivov, ki lahko privrejo na dan tekom sodelovanja z družinami. V takšnem primeru je pomembno, da si socialne delavke najdejo ustrezno podporo, ki jim bo pomagala pri premagovanju teh občutkov (»Če maš pa sam pri sebi neke zadeve nepredelane, potem pa ne moreš delati teh stvari.« (C76), »Včasih se ti tudi odpirajo kakšna osebna vprašanja ali dileme, kakšni nepredelani občutki.« (E33), »Tu se moraš pa sam srečati s tem in si najti ustrezno podporo.« (E34)). Poleg tega je pomembno tudi, da socialne delavke, ki v praksi sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, upoštevajo svoje zmožnosti in se zavedajo majhnih premikov v sodelovanju z uporabniki (»Tudi zavedanje tega do kje jaz lahko. Nekje so takšni primeri, da so vloge razdeljene. Da vem, da do tukaj lahko in več ne morem.« (F103), »Se mi pa zdi tudi ta miselnost, da čeprav misliš, da ne prispevaš pomembno k posamezni družini in da ni nekih temeljnih premikov, saj bi družine najprej potrebovale kakšno psihoterapijo, da bi najprej razčistile posamezne zadeve in bi šele nato lahko sprejele našo pomoč, jim vseeno nekaj daš.« (I71)).

Socialne delavke so omenjale, da najraje poskrbijo zase v naravi ali preko druženja z družino in s prijatelji (»...grem v naravo, da odklopim.« (E75), »V krogu lastne družine in v krogu prijateljev.« (H75)). Poleg tega socialne delavke zase poskrbijo s športom, poslušanjem glasbe ali s čiščenjem, ki jih sprošča (»Mi pa pomagata narava in gibanje, da se sprostim, da odmislim.« (G100), »...s poslušanjem glasbe...« (C90), »Meni pomaga tudi kakšna čistilna akcija, ko sem malo jezna, živčna.« (D83)). Dve izmed intervjuvank sta omenili tudi, da jima pri skrbi zase pomagata vera in molitev (»Meni osebno pomaga tudi kakšna molitev.« (E78)).

Pri skrbi zase socialne delavke podpira tudi organizacija. Ta podpora se največkrat kaže na način omogočanja intervizije in supervizije, posluha vodstva, ozaveščanja o skrbi zase prek elektronskih sporočil in spodbujanja dela v paru (»Tudi, da imamo super vodjo, da si slišan, ko potrebuješ.« (D86), »Razbremenjujejo nas tudi na ta način, da nas spodbujajo, da čim bolj teren opravimo v paru, da nismo same.« (F111)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da organizacija spodbuja skrb zaposlenih zase na način, da imajo po kolektivni pogodbi tri dodatne dni dopusta (»Mogoče to, da mislim da imamo po kolektivni pogodbi tri dodatne dni dopusta. Da nam pripada malce več počitka.« (G101)). Najpogosteje je bil kot podpora organizacije pri skrbi zase omenjen program promocije zdravja, preko katerega se izvajajo razne delavnice in kratka izobraževanja, namenjena ozaveščanju o pomembnosti skrbi zase (»...program Promocija zdravja, ki ga vodstvo podpira in spodbuja.« (I74)). Center za socialno delo za svoje

zaposlene organizira tudi razna neformalna druženja in izlete, ki socialne delavke opominjajo o pomembnosti udeleževanja sprostitev dejavnostih (*»Center nam organizira piknik in zaključek enkrat na leto, so to neka neformalna druženja...«* (A133), *»Ali pa kaka ekskurzija, kakšno takšno sproščeno druženje, v smislu teambuildinga.«* (C93)). Ena izmed socialnih delavk je omenila, da so imeli v preteklosti tudi možnost kegljanja in koriščenja bonov za kopanje, kar je služilo kot možnost za sprostitev in odklop od težkih primerov v službi (*»Smo imeli tudi kegljanje.«* (C100), *»Včasih smo imeli preko sindikata na primer za terme neke karte za kopanje, si nekaj doplačal in si se lahko kopal.«* (C99)). Tekom intervjuvanja je bila omenjena tudi želja po organiziranju sprostitev dejavnosti s strani organizacije, tako v prostem času kot tudi v času službe, ki bi pripomogla k manjši obremenjenosti socialnih delavk (*»...pogrešam pa recimo kakšne bazene, savne, masaže, da bi bilo kaj za nas, za sprostitev.«* (A139), *»...kakšne delavnice in aktivnosti bi pa lahko bile med tednom dopoldne.«* (A138)).

5. RAZPRAVA

V tem poglavju povzemam glavne ugotovitve raziskovalnih vprašanj v povezavi s teoretičnimi izhodišči, ki so predstavljena v poglavju s pregledom problematike.

5.1. Podpora socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Sogovornice so v intervjujih povedale, da so pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi deležne različne podpore, tako znotraj kot tudi zunaj organizacije. Podpora socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi je pomembna, ker morajo biti na tem področju socialne delavke še bolj zavzete za celovito podporo in pomoč družini, kar lahko ob dolgotrajnem sodelovanju postane naporno in čustveno izčrpavajoče zanje (Kodele, 2020, str. 135). Sogovornice so omenjale podporo na ravni strokovnega izpopolnjevanja na delovnem mestu, ki je pomembna iz vidika nadgrajevanja in obnavljanja znanja. Center za socialno delo sicer nameni določen znesek za izobraževanje strokovnih delavk, a so ga pripravljene na nekaterih enotah tudi povišati in omogočiti dodatna izobraževanja, ki socialnim delavkam ponudijo dopolnitev znanj za še bolj kakovostno sodelovanje z družinami s številnimi izzivi.

Poleg podpore preko izobraževanja so skoraj vse socialne delavke podelile, da jim pomembno podporo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi ponujata tudi supervizija in/ali intervizija. Supervizija socialne delavke podpre pri delu s kompleksnim družinskim sistemom in jih spodbudi h kritičnemu mišljenju, kar jo postavlja v vlogo ene od ključnih sestavin prakse socialnega dela (Wonnacott, 2012, str. 35). Vse sogovornice so povedale, da jim je supervizija na voljo, nekatere izmed njih pa so omenjale tudi možnost individualne supervizije, ki ob težjih izzivih in dilemah predstavlja odlično priložnost za intenzivno delo na posameznem primeru. Le ena izmed intervjuvanih socialnih delavk je omenila, da se supervizije udeležuje le redko, ker ta čas raje nameni drugim stvarem, kot na primer terenskemu delu. Švagan (2010, str. 60) navaja, da je supervizija pomembna oblika strokovne podpore, ki strokovnim delavkam omogoči vpogled v lastno delo in s tem uvid v celotno situacijo. Sogovornice so povedale, da se tekom supervizijskih srečanj pogovarjajo o konkretnih primerih ter si o njih izmenjajo mnenja. Pri drugačnem pogledu na situacijo pa jim pomaga tudi uporaba supervizijskih tehnik s strani supervizorja. Na uspešnost supervizijskega srečanja po mnenju sogovornic vpliva več dejavnikov, ki so povezani z medsebojnim zaupanjem v supervizijski skupini, usposobljenostjo

in osebnim pristopom supervizorja ter pričakovanjem posamezne sodelujoče. Nekatere socialne delavke so dejale, da jih pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi bolj podpira intervizija, predvsem zaradi tega, ker se tam sestaja manjša skupina in tako lažje izpostavi svoje dileme. Posebej je bila omenjena intervizijska skupina, ki poteka v okviru fakultete za socialno delo in po besedah sogovornice predstavlja pomembno podporo pri sodelovanju z družinami. Kodele in Mešl (2022, str. 63-66) sta v svojem članku sicer pisali o pomembnosti mentorske podpore študentkam in študentom, ki so sodelovali z družinami s številnimi izzivi, a se lahko le-ta prenese tudi na že zaposlene socialne delavke. Avtorici navajata, da je pomembno nasloviti vrzel med teorijo in prakso socialnega dela, ki izhaja predvsem iz razlike med znanjem, ki ga socialne delavke pridobijo med študijem, in med tem, kar nato izkusijo, ko delajo v praksi, z ljudmi. Prav zaradi tega sta mnjenja, da je pri sodelovanju z uporabniki potrebno nenehno prevajanje med teorijo in prakso, ki omogoči izboljšanje življenjskih situacij uporabnikov. Kodele in Mešl (2016a, str. 113) pišeta o tem, da sodelovalni dialog med mentorici na fakulteti in študentkami, lahko tudi med članicami intervizijske skupine, ki so socialne delavke, ki delujejo v praksi, omogoča socialnim delavkam refleksijo o lastnem ravnanju v okviru procesov podpore in pomoči, boljše sodelovanje z družinami in večjo razvidnost njihovega delovanja. Avtorici sta mnjenja, da se na tak način, skupaj z izkušenimi socialnimi delavkami v praksi, razvijajo nova znanja, ki pripomorejo k preseganju razkoraka med teoretskim znanjem in ravnanjem v praksi.

Pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi socialne delavke podpira tudi vodstvo. Podpora s strani vodstva se kaže predvsem skozi strokovno podporo pomočnice direktorice ali direktorice in skozi zagovarjanje in spodbujanje socialnega dela z družino, soustvarjanja z družinami in uporabo jezika socialnega dela. Sogovornice so omenjale, da jim veliko pomeni, da ima vodstvo posluš za njihove stiske in da so pripravljeni narediti spremembe, če bi bilo to potrebno. Na tem mestu se sicer pojavlja tudi težava, ki jo v svojem članku omenjajo tudi Žnidar, Rape Žiberna in Rihter (2019, str. 154-155). Avtorji so izvedli kvalitativno raziskavo, kjer so intervjuvali direktorice centrov za socialno delo in socialne delavke na centrih za socialno delo po reorganizaciji. Intervjuvane osebe so bile mnjenja, da imajo pomočnice direktoric po reorganizaciji centrov za socialno delo manj moči odločanja, kot so jo imele pri vodenju svojega centra za socialno delo pred reorganizacijo, ko je le-ta predstavljal samostojen center za socialno delo in ne le enote enega od regijskih centrov. Manj moči odločanja pomeni, da se tudi potrebne pozitivne spremembe počasneje udejanjajo, saj je komunikacija med zaposlenimi po reorganizaciji počasnejša, daljša in slabša. Podporo vodstva je po mnenju

socialnih delavk videti še skozi spodbujanje sodelovanja s fakulteto za socialno delo, ki pripomore k omogočanju in izvajanju raznoraznih projektov v praksi. Heugten (2011, str. 44) navaja, da je podpora vodstva pri socialnem delu zelo pomembna. Vodstvo lahko zaščiti socialne delavke pred preveliko delovno obremenitvijo in pred neupravičenimi kritikami, kar pripomore k zmanjšanju preobremenjenosti na delovnem mestu. Prav tako lahko vodstvo prisluhne socialnim delavkam ob stiskah in jih v primeru dobro opravljenega dela pohvali.

Zelo pomembno podporo socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi predstavlja medsebojno sodelovanje, tako znotraj kot tudi zunaj centra za socialno delo. Vse sogovornice so povedale, da je medsebojno sodelovanje na delovnem mestu zelo pomembno in da le-to pride še posebej do izraza v težjih primerih. Znotraj centra za socialno delo se socialne delavke večkrat poslužijo dela v paru, ki jim ponudi potrebno podporo in pomoč v posameznem primeru. Prav tako so sogovornice omenjale, da jim je v pomembno podporo možnost timskega dela znotraj centra za socialno delo, ki jim omogoča izmenjavo informacij in skupno delo. Socialne delavke tako večkrat skličejo delovne ali posvetovalne time, ki se sestajajo po potrebi. Mesec in Stritih (2015, str. 298) navajata, da lahko strokovne delavke znotraj interdisciplinarnih timov razvijejo učinkovitejše načine dela in skupno razumevanje problema, s čimer izboljšajo storitve za svoje uporabnike. Sogovornice so povedale, da jih poleg timov in dela v paru, podprejo tudi starejše sodelavke, ki z njimi podelijo svoje izkušnje in videnje določene situacije, kar pripomore k izboljšanju in uskladitvi delovne prakse socialnih delavk. V okviru medsebojnega sodelovanja so socialne delavke omenjale tudi pomembnost medinstitucionalnega sodelovanja. Dežale so, da največkrat sodelujejo s šolo, policijo in s centri za duševno zdravje otrok in mladostnikov. Kobolt in Žižak (2010, str. 151) omenjata, da je povezovanje z različnimi organizacijami in institucijami odvisno od kompleksnosti primera posamezne družine ter od namena, ki ga želi socialna delavka doseči. Medinstitucionalno sodelovanje je po mnenju sogovornic pomembno predvsem zaradi medsebojne izmenjave informacij in celostne podpore družinam s številnimi izzivi. Najpomembnejša je po mnenju sogovornic enotnost vseh sodelujočih institucij, ki zagotavlja učinkovito podporo in pomoč družinam. O pomembnosti medinstitucionalnega sodelovanja piše tudi Milošević Arnold (2009, str. 38-39), ko navaja, da lahko le z dobrim sodelovanjem zagotovimo vse vire za rešitev težav uporabnikov. Rape Žiberna (2022, str. 677) navaja, da je timsko delo (multidisciplinarno sodelovanje, medinstitucionalno sodelovanje itd.) v socialnem delu namenjeno reševanju izzivov, tako socialnih delavk kot tudi uporabnikov. Socialne delavke skličejo tim z namenom doseči celostno obravnavo in večjo transparentnost posameznega primera. Avtorica še navaja,

da se socialne delavke takšnega načina dela na centru za socialno delo največkrat poslužijo ob zahtevnejših in kompleksnejših situacijah.

Socialne delavke podporo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi poiščejo tudi izven organizacije, torej centra za socialno delo. Največkrat so sogovornice omenjale, da jim pomembno podporo nudijo bližnji, s katerimi se lahko pogovorijo in se na ta način razbremenijo. Sogovornicam so v podporo še prijateljice, ki prav tako delujejo na področju socialnega dela. Poleg tega podporo iščejo tudi v prebiranju in pregledovanju strokovne literature, ki jim omogoča obnavljanje in pridobivanje novih znanj ter v sodelovanju s fakulteto za socialno delo.

5.2. Znanja, na katera se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Socialne delavke, ki v praksi sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, se tekom sodelovanja opirajo na številna znanja, ki so jih pridobile med študijem, in na druga specifična znanja, ki so jih pridobile na raznih izobraževanjih, predavanjih in usposabljanjih. Vse sogovornice so omenjale, da se jim zdijo znanja pridobljena tekom študija zelo pomembna in jim koristijo pri sodelovanju z družinami. Največkrat so socialne delavke izpostavile znanja o vzpostavljanju delovnega odnosa, krepitvi moči, socialnem delu z družino, psihologiji družine, zasvojenostih, družinskem pravu in o pomembnosti povezanosti posameznika z drugimi ljudmi oziroma o njegovi socialni mreži, ki ga lahko podpre in mu pomaga premagati izzive. Omenjale so tudi, da bi si želele že med študijem pridobiti več znanja o neprostovoljnih uporabnikih, saj je večina uporabnikov, s katerimi sodelujejo, prav takšnih. Znanja pridobljena tekom študija so ključna za učinkovito podporo in pomoč družinam, saj se socialne delavke skozi predavanja urijo v vzpostavljanju delovnega odnosa in osebnega stika, kar predstavlja predpogoj za razvoj in vzdrževanje dobrega sodelovanja. Socialne delavke se med študijem spoznajo tudi z delom na dveh ravneh, kar je po besedah Čačinovič Vogrinčič in Mešl (2019, str. 56) bistvo socialnega dela. Avtorici navajata, da si je treba pri delu z družino izboriti čas za soustvarjanje pogovora, na način, da se v procesu podpore in pomoči slišijo vsi glasovi, kar omogoča soustvarjanje vseh družinskih članov. Sogovornice so omenjale, da se pri svojem delu zanašajo tudi na znanja iz koncepta krepitve moči. Kodele in Mešl (2016, str. 45) pišeta o iskanju in krepitvi virov moči družinskih članov in navajata, da je le-to cilj sodelovanja z družino v socialnem delu. Avtorici

se strinjata, da lahko socialne delavke z uporabo orodja krepitve moči, družino spodbudijo na način, da bodo v prihodnosti do željenih izidov prišli sami, brez pomoči strokovnih delavk.

Sogovornice so se strinjale, da je posedovanje različnih specifičnih znanj na področju varstva družine nujno za kakovostno sodelovanje z družinami. Na tem področju se socialne delavke namreč srečujejo s celo paleto različnih stisk in težav, ki poleg pogleda iz različnih zornih kotov, zahtevajo tudi širše razumevanje in obsežno znanje. Intervjuvanke so najpogosteje omenjale uporabo znanja o alkoholizmu in drogah, razvojnih potrebah otrok, travmah in odnosih. Nekatere izmed sogovornic so omenjale tudi dodatna usposabljanja iz realitetne, izkustvene ali geštalt terapije, katerih načela in znanja jim lahko koristijo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Nenazadnje so sogovornice povedale, da jim na njihovem področju pridejo prav tudi znanja pridobljena tekom dodiplomskega študija na drugih fakultetah, pravna znanja, znanja o motiviranju uporabnikov ipd.

Znanja pridobljena tekom študija in druga specifična znanja so za socialne delavke, ki v praksi sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, izredno pomembna, sploh zaradi tega, ker predmet socialnega dela z družino predstavlja reševanje kompleksnih psihosocialnih problemov ljudi in hkrati soustvarjanje podpore in pomoči na vseh ravneh njihovega življenja (Čaćinović Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 19-20). Socialne delavke lahko družinskim članom ponudijo potrebno podporo in pomoč le na način, da tudi same ostajajo v koraku s časom, se nenehno izobražujejo in tako pridobivajo nova znanja, ki so lahko v pomoč pri načrtovanju ustrezne podpore posamezni družini.

Socialne delavke sem v intervjujih spraševala tudi o pomembnosti strokovnega izpopolnjevanja na delovnem mestu. Iz vseh pogovorov sem lahko razbrala, da socialne delavke stalno strokovno izpopolnjevanje smatrajo za zelo pomembno. Rupnik Vec (2006, str. 429-430) navaja, da je strokovno izpopolnjevanje nujno potrebno za logično delovanje v hitro spreminjajočem se svetu, v katerem živimo. Prav to se je pokazalo tudi v intervjujih, saj je večina sogovornic dejala, da se jim zdi stalno izobraževanje pomembno zaradi številnih sprememb, ki vključujejo tako pojav novodobnih stisk in težav, kot tudi spremembe v zakonodaji in znanjih. Ena izmed socialnih delavk je dejala, da se ji zdi utrjevanje znanja nujno, ker vodi v suverenost pri delu. Le-ta zagotovo pomaga tudi pri drži in samozavesti socialne delavke v procesu sodelovanja z družino, kar pripomore h kakovostnejšemu odnosu. Stalno izobraževanje po Boyd-Franklin in Hafer Bry (2000, str. 213) nudi strokovnim delavkam

priložnost, da ohranjajo in razvijajo svoje sposobnosti, kar se je izkazalo tudi v njihovih odgovorih. V enem izmed pogovorov je socialna delavka izpostavila, da se ji zdijo izobraževanja pomembna tudi zaradi povezovanja z drugimi strokovnimi delavkami in izmenjave informacij. O tem piše tudi Mead (1990, v Klemenčič Rozman, 2010, str. 258), ko navaja, da morajo biti strokovne delavke v stiku z aktualnim dogajanjem, na način, da se udeležujejo izobraževanj in usposabljanj ter se posvetujejo z drugimi strokovnimi delavkami. Takšno povezovanje in izmenjava informacij pripomore k izboljšanju prakse v socialnem delu z družino in s tem k večjemu zadovoljstvu, tako socialnih delavk kot tudi uporabnikov.

5.3. Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Sogovornice so omenjale, da se pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi soočajo z različnimi izzivi, ki jim otežujejo ali včasih celo onemogočajo dobro sodelovanje. Najpogostejše so socialne delavke omenjale, da jim velik izziv predstavljata prevelika količina dela in pomanjkanje časa, tako za sodelovanje z družinami kot tudi za urejanje birokracije (zapisovanje pogovorov, pisanje predlogov za sodišča ipd.). Poleg tega je bilo omenjeno tudi pojavljanje novodobnih težav in stisk ter s tem povezano pomanjkanje znanja. Ta izziv je pomembno povezan z izobraževanjem socialnih delavk. V primeru, da bi bile vsebine izobraževanj bolj povezane tudi z novodobnimi težavami, kot so na primer prekomerna uporaba informacijsko komunikacijske tehnologije, bi lahko tudi socialne delavke bolje delale. S tem se strinjajo tudi Halton, Powell in Scanlon (2013, str. 4), ko navajajo, da je bistvo stalnega izobraževanja socialnih delavk ravno v tem, da bodo dobro delale in s tem poskrbele za ohranjanje ali izboljšanje kvalitete storitev za uporabnike. Sogovornice so omenjale tudi izzive v povezavi s pogostimi inšpekcijskimi nadzori in medijskim poročanjem, ki meče slabo luč na poklic socialnega dela, zaradi česar se socialne delavke počutijo slabo in nekompetentno. V velik izziv socialnim delavkam na področju varstva družine je še pomanjkanje zunanjih programov, ki pripomore k preobremenjenosti socialnih delavk. V zvezi s tem je bilo omenjeno, da zunanjih programov v določenih regijah ni ali pa so prezasedeni in na voljo le samoplačniško. Na tem mestu lahko zaključim, da bi bili brezplačni zunanji programi (psihosocialna pomoč za otroke, mladostnike in družine, psihoterapevtske storitve za otroke, pare in družine, programi, ki v ospredje postavljajo zasvojenosti, programi, ki ciljajo na krepitev duševnega zdravja itd.) nujno potrebni v vseh regijah po Sloveniji, saj bi to omogočilo bolj celostno obravnavo družin in hitrejši napredek ter izboljšanje problemske situacije. Poleg izboljšanja mreže zunanjih programov pa je seveda potrebno krepiti tudi socialno delo z družinami znotraj centrov za

socialno delo, saj lahko le tako dosežemo izboljšanje življenja uporabnikov. Center za socialno delo ne more postati ustanova, ki le napotuje uporabnike izven svojih zidov, temveč se mora truditi udeležati svoje prvotno poslanstvo, ki je pomagati ljudem v stiski. Ena izmed socialnih delavk je omenila tudi izziv verbalno nasilnih uporabnikov, s čimer se pri svojem delu pogosto sooča.

Sogovornice so tekom intervjujev omenjale tudi izziv vzpostavljanja in vzdrževanja sodelovanja z družinami, tudi ob menjavi strokovne delavke. White idr. (2008, str. 138-145) pišejo o dejavnikih uspeha za učinkovito podporo in pomoč družini in eden od teh dejavnikov je ravno stalnost strokovne delavke, ki je pomembna predvsem zaradi grajenja zaupnega odnosa in iz vidika odgovornosti socialne delavke za odnos soustvarjanja. V primerih, ki so jih opisovale intervjuvanke, so družinski člani izražali nezadovoljstvo ob menjavi strokovne delavke, kar je tudi pričakovano, saj se morajo najprej spoznati z novo socialno delavko in z njo ponovno zgraditi zaupen odnos, ki je ključen za dobro sodelovanje. Kot poseben izziv je ena izmed socialnih delavk navedla tudi prepoznavanje drobnih premikov v sodelovanju in s tem povezano upanje za možnost spremembe družinskih vzorcev in celotne situacije. Poleg tega je bil tekom intervjuvanja omenjen še izziv neobstoja podpore s strani države, ki socialne delavke potiska v preobremenjenost, saj imajo kljub podpori vodstva le-ti zvezane roke za udeležanje potrebnih sprememb v socialnem varstvu.

Socialne delavke so omenjale tudi izzive, s katerimi se soočajo družine s številnimi izzivi in s katerimi se morajo soočiti tudi same, saj lahko družinam le tako ponudijo potrebno podporo in pomoč. Kodele in Mešl (2016, str. 43) pišeta o projektu, v katerega so bile vključene družine s številnimi izzivi, in opisujeta njihove kompleksne psihosocialne probleme. Med njimi so bili brezposelnost, zadolženost, zdravstvene težave, odvisnosti, nasilje v družini, bremena iz preteklosti, učne težave otrok, vzgojne težave, smrt družinskega člana ipd. Tudi sodelujoče socialne delavke imajo izkušnje s podobnimi stiskami družin, saj so navajale, da doživljajo izzive povezane z vzgojno nemočjo in visokimi pričakovanji staršev, finančnimi težavami družin, kompleksnostjo težav v družini, duševnimi težavami in odvisnostmi, transgeneracijskimi družinskimi travmami in z znižanimi sposobnostmi staršev. Socialne delavke morajo torej preko sodelovanja z družinami s številnimi izzivi nasloviti številne izzive in družinam pomagati pri soočanju in premagovanju le-teh.

Sogovornice se pri razreševanju zgoraj omenjenih izzivov zanašajo na podporo sodelavk ali vodstva. Izzive, ki se pojavljajo pri tem sodelovanju, večkrat razrešujejo v timih ali v paru z drugo strokovno delavko. Flaker (1997, str. 5) navaja pomemben argument za kolektivno delo v socialnem delu, ki lahko pomeni tudi skupno razreševanje izzivov, in sicer, da so timi v korist socialnim delavkam, saj omogočijo porazdelitev dela in moči ter s tem zmanjšujejo preobremenjenost socialnih delavk. Tudi intervjuvane socialne delavke so omenjale, da timsko delo ponudi več pogledov na določeno situacijo, prav tako pa poskrbi tudi za razdelitev odgovornosti med več strokovnih delavk. O tem je v svoji doktorski disertaciji pisala tudi Rape Žiberna (2019, str. 215). Intervjuvanke v njeni raziskavi so namreč navajale štiri prednosti timskega dela za socialne delavke, ki so drug pogled, drug vidik in zrcalo; oblika potrjevanja strokovne samozavesti in pripadnosti organizaciji; večja uspešnost in predvsem učinkovitost dela; pomoč in sodelovanje med strokovnimi delavci znotraj in zunaj organizacije. Poleg timskega dela socialne delavke pri razreševanju izzivov na delovnem mestu podpre tudi supervizija, ki jim ponudi možnost za izpostavljanje in razreševanje dilem, s katerimi se srečujejo pri svojem delu (Kobolt in Žorga, 2000a, str. 20, Videmšek, 2021, str. 27). K boljšemu in hitrejšemu razreševanju izzivov na delovnem mestu pa po mnenju ene izmed socialnih delavk veliko pripomorejo izkušnje, ki si jih strokovne delavke pridobivajo tekom let dela na področju varstva družine.

5.4. Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Socialne delavke so omenjale več vrst podpore, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Znotraj organizacije si sogovornice želijo reorganizacije dela in zmanjšanja števila primerov na posamezno strokovno delavko, saj so mnenja, da bi lahko na takšen način bolj kontinuirano in uspešno sodelovale z družinami. Nizko število primerov na posamezno strokovno delavko je tudi eden izmed dejavnikov uspeha za učinkovito podporo in pomoč družini, ki jih opisujejo White idr. (2008, str. 138-145). Avtorji so mnenja, da si lahko z nizkim številom primerov socialna delavka vzame čas za vzpostavitev sodelovanja in je na voljo družini, ko jo le-ta potrebuje. Ravno to je bil argument ene od socialnih delavk, ki je dejala, da bi lahko bila z desetimi do petnajstimi družinami v tedenskih stikih, kar bi pomenilo, da bi hitreje prišli do potrebnih rešitev. Po mnenju sogovornic bi lahko veliko število primerov na posamezno strokovno delavko rešili z večjim številom zaposlenih, kar bi pomenilo

razbremenitev in prerazporeditev dela. Znotraj organizacije so socialne delavke omenjale tudi željo po delu v paru, česar zdaj zaradi pomanjkanja časa ne morejo vedno realizirati. Tudi to težavo bi lahko na centrih za socialno delo rešili s povečanjem števila zaposlenih. Sogovornice so povedale še, da bi si želele večje dostopnosti strokovne literature in skupnega računalniškega programa, kjer bi bila zbrana vsa relevantna literatura za njihovo delovno področje. Prav tako socialnim delavkam na centrih manjka intervizija na področju varstva družine, ki bi jim lahko ponudila potrebno podporo in pa individualna supervizija, kjer bi se lahko same srečale s supervizorko. Znotraj organizacije po mnenju sogovornic primanjkuje tudi kriznih namestitev, kamor bi lahko nameščale uporabnike.

Zunaj organizacije so socialne delavke omenjale potrebno podporo s strani medijev. Njihove želje se nanašajo na prikazovanje resničnega socialnega dela, kar bi jih spodbujalo k delu. Prav tako so omenjali še željo po brezplačnih psihoterapevtskih obravnavah za uporabnike, ki bi omogočile hitrejši napredek. V prejšnjem podpoglavju sem omenjala, da so socialne delavke dejale, da velik izziv vidijo v pomanjkanju zunanjih programov. Ravno zaradi tega so mnenja, da bi bila brezplačna, bolj razvita in razvejana mreža zunanjih programov v pomembno podporo pri sodelovanju z družinami. Socialne delavke so znotraj tega omenjale še zunanje programe za povzročitelje nasilja, varne hiše za moške in intenzivno pedopsihiatrično obravnavo, preko katere bi imeli otroci možnost takojšnje pomoči. Na tem mestu lahko zaključim, da socialnim delavkam manjkajo zunanji programi, kamor bi lahko napotile družine. Pri tem se ne gre za to, da bi se socialne delavke znebile odgovornosti, ki jo imajo za pomoč in podporo družinam, temveč za to, da družine pogosto potrebujejo več podpore in pomoči, kot jim je lahko dajo socialne delavke, ki so preobremenjene s količino primerov.

V okviru podpore, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi, so socialne delavke navajale še potrebo po preoblikovanju izobraževanj na delovnem mestu, na način, da bi bila le-ta bolj dostopna, izboljšana in bolj poglobljena. Strokovni razvoj po Halton, Powell in Scanlon (2013, str. 1-2) pomeni trajen proces izobraževanja in razvoja, ki poteka skozi celotno kariero socialne delavke. Ravno zaradi tega je pomembno, da so izobraževanja privlačna za socialne delavke in da se lahko na njih poučijo o željenih tematikah. Sogovornice so omenjale željo po poglobljenih in izkustvenih izobraževanjih, ki bi jim omogočila ponotranjenje pridobljenega znanja. Prav tako bi jim bilo v veliko pomoč pri sodelovanju z družinami tudi psihoterapevtsko znanje, zato so številne intervjuvanke omenjale željo po takšnih izobraževanjih oziroma usposabljanjih. Socialne delavke so se strinjale, da bi bilo

potrebno povečati finančna sredstva za izobraževanja, kar bi rezultiralo v večji udeležbi na izobraževanjih in v več na novo pridobljenih znanjih. Glede na to, da je kvaliteta storitev organizacije in njen razvoj odvisna od razvoja in stalnega izpopolnjevanja njenih zaposlenih (Kobolt in Žorga, 2000d, str. 119), bi povečanje finančnih sredstev za izobraževanje pomenilo tudi izboljšanje storitev za družine. Velikokrat je bila v intervjuju izražena želja po večdnevni in kontinuirani izobraževanju in le enkrat po enodnevni izobraževanju, ki bi potekala na daljavo. To je izviralo predvsem iz osebne preference, saj si želi socialna delavka preživeti čim več časa s svojo družino. Intervjuvanka je povedala, da se ji izobraževanja na daljavo zdijo tudi bolj ekonomična, saj tako ne porabi časa za vožnjo in je lahko obenem prisotna na delovnem mestu, če pride do kakšne nujne zadeve. Tu se pojavlja predvsem vprašanje, kako je lahko socialna delavka dovolj zbrana in fokusirana za pridobivanje novih znanj, če obenem razmišlja o zadevah, ki jih še mora narediti ali jih celo med izobraževanjem opravlja.

Izobraževanja bi bila za socialne delavke bolj privlačna tudi, če bi bilo število predavateljev, ki bi predajali novo znanje, manjše in če bi bil njihov pristop bolj oseben. Podporno zanje bi bilo, da bi predavatelji poleg predajanja znanja, predali tudi svoje izkušnje, ki bi jim lahko koristile pri nastalih dilemah. Sogovornicam bi bilo ljubo tudi, če bi se izobraževanja organizirala na posameznem centru za socialno delo ali če bi se lahko kakšnega izobraževanja udeležile individualno. Tematike, ki bi bile dobrodošle za socialne delavke, so predvsem psihoterapevtske narave ali pa so povezane z družino in preventivo. Ena izmed socialnih delavk se je dotaknila tudi zakonodaje na področju varstva družine. Po njenem mnenju bi s preoblikovanjem zakonodaje lahko dosegli boljše in bolj kakovostno sodelovanje z družinami. Po njenem mnenju zakonodaja socialne delavke večkrat potiska v vlogo, ko morajo delovati proti svojim načelom, da zadostijo pravnim pravilom.

5.5. Skrb socialnih delavk zase

Socialne delavke, zaposlene na centrih za socialno delo na področju varstva družine, so si bile pri vprašanju o soočanju s preobremenjenostjo na delovnem mestu enotne, saj so vse povedale, da se ali so se v preteklosti soočale s preobremenjenostjo na delovnem mestu. Pri tem je kar sedem socialnih delavk omenjalo, da se trenutno soočajo s preobremenjenostjo, medtem ko sta le dve navajali, da imata trenutno bolj mirno obdobje. Preobremenjenost na področju varstva družine pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi povečuje veliko število primerov na posamezno strokovno delavko in stalen pritisk, ki se iz dneva v dan veča. Kot piše Diaconescu

(2015, str. 58) morajo socialne delavke, ki vsakodnevno sodelujejo z ljudmi in jim pomagajo pri reševanju njihovih težav, poznati svoje zmožnosti, stališča in omejitve, saj to prispeva tako k večji učinkovitosti sodelovanja z ljudmi kot tudi k omejevanju ali preprečevanju izgorelosti. Sogovornice se sicer zavedajo pomembnosti skrbi zase, a vseeno pride do trenutkov, ko se zaradi prevelikih obremenitev psihično zlomijo in takrat nastopi tudi bolniška odsotnost, kot se je to zgodilo v primeru ene od intervjuvank. Na tem mestu lahko sklenem, da centri za socialno delo nujno potrebujejo dodaten kader, ki bi razbremenil obstoječega in pripomogel k bolj kakovostnim storitvam za uporabnike.

Sogovornice so omenjale različne pokazatelje preobremenjenosti, ki se pojavljajo tako na telesnem in psihičnem področju, kot tudi pri sodelovanju z družinami. Pri socialnih delavkah se pojavljajo glavoboli, utrujenost, razdražljivost, otopelost, raztresenost, nespečnost, občutek dušenja in jok. Prav tako intervjuvanke niso zmožne odklopiti svojega dela, kar pomeni, da o primerih večkrat razmišljajo v svojem prostem času ali na dopustih. Dve izmed sogovornic sta podelili tudi, da sta pričeli opazovati telesne spremembe ali kožne bolezni, ki lahko nastanejo kot posledica prekomerne izpostavljenosti stresu. Preobremenjenost socialnih delavk se po besedah socialnih delavk kaže tudi na zmanjšani kakovosti dela. Zaradi količine dela namreč socialne delavke nimajo časa za kakovostno sodelovanje z družinami in za zapisovanje vseh pogovorov. Posledično strokovne delavke večkrat podaljšujejo svoje delavnike, kar pa rezultira v še večji preobremenjenosti. Tekom intervjujev je bilo omenjeno, da se včasih zgodi tudi, da socialna delavka pozabi na srečanje z družino, kar lahko slabo vpliva na vzpostavljen odnos z družinskimi člani obravnavane družine. Preobremenjenost pri intervjuvankah povzroča še nezbranost in nezadovoljstvo na delovnem mestu, poleg tega pa tudi dolgotrajne bolniške odsotnosti. Preobremenjenost socialne delavke pripelje celo do točke, ko si začnejo iskati službo drugje, ker je celotno delo preveč izčrpavajoče. O tem piše tudi Videmšek (2021, str. 27), ko navaja, da je takšno delo izčrpavajoče in da potrebujejo socialne delavke ustrezno podporo in pomoč, da vztrajajo pri svojem poklicu in delu. Če torej ta podpora ni zadostna in če ljudje na vodilnih položajih nimajo posluha za stiske socialnih delavk, se lahko kaj hitro zgodi, da bo socialna delavka razmislila o menjavi službe.

Sogovornice so omenjale, da poskušajo izčrpanost na delovnem mestu premagovati na različne načine. Nekaterim pri tem pomaga neformalno druženje s sodelavkami, delo v paru in omejevanje delavnika. Prav tako socialnim delavkam veliko pomeni povezanost znotraj organizacije, omenjena pa je bila tudi povezanost znotraj regijskega društva socialnih delavk.

To, da se socialne delavke med sabo povezujejo, si izmenjujejo informacije in prakse ter si delijo stiske, lahko na njih deluje sproščujoče in prispeva k njihovemu dobremu počutju ter razbremenjevanju. Sogovornice so tekom intervjujev podelile, da je pomembno razmejevati službeno in zasebno življenje ter se v prostem času posvetiti zadevam, ki so sproščujoče. Prav tako se je potrebno zavedati svojih omejitev in pravočasno podeliti svojo stisko. Socialne delavke svojo stisko podelijo s sodelavkami ali z vodstvom, ki lahko v takšnih primerih poskrbi za konkretne spremembe, katere lahko pomagajo razbremeniti socialne delavke. Ena izmed intervjuvank je omenila tudi, da se je ob večji izčrpanosti celo udeležila terapije. Obisk terapevta je lahko za socialne delavke zelo dobrodošel, sploh v primerih, ko jim ostale tehnike skrbi zase in podpora organizacije ter bližnjih niso dovolj. Prav bi bilo, da bi se socialne delavke po pomoč odpravile že prej in ne le ob trenutkih hude izčrpanosti in izgorelosti. Diaconescu (2015, str. 57) navaja, da se izgorelost v poklicih pomoči izraža skozi kronično telesno in čustveno izčrpanost, z dolgočasnost, nezmožnost sočutja in skozi druge depresivne simptome. Pomembno je, da znajo socialne delavke zaznati, ko se bližajo izgorelosti in si pravočasno poiskati podporo, saj je lahko v nasprotnem primeru okrevanje zelo dolgo in naporno. Prav tako bi bilo dobro, da se socialne delavke obrnejo na psihoterapevtsko pomoč v primeru osebnih nepredelanih občutkov in travm, ki sta jih omenjali dve izmed intervjuvank. V primeru, da se socialne delavke teh občutkov ne zavedajo in jih ne predelajo, lahko le-ti slabo vplivajo na sodelovanje z družinami. Pri premagovanju izčrpanosti lahko po mnenju sogovornic pomaga tudi konstantno delo na sebi in zavedanje o pomembnosti skrbi zase. Bloomquist, Wood, Friedmeyer-Trainor in Kim (2015, str. 293) navajajo, da se skrb zase nanaša na dejanja posameznikov in organizacij, ki so opravljena z namenom zmanjševanja stresa in prispevanja k dobremu počutju. Socialne delavke so tekom intervjujev omenjale, da poskrbijo zase v naravi ali preko druženja z družino in s prijatelji. Prav tako se ukvarjajo s športom, poslušajo glasbo, se izobražujejo, se udeležujejo verskih dogodkov in molijo. Skozi odgovore so socialne delavke pokrile vseh pet ključnih področij skrbi zase, ki jih navajata Saakvitne in Pearlman (1996, v Bloomquist idr., 2015, str. 294) in se delijo na fizično skrb zase, psihološko skrb zase, čustveno skrb zase, duhovno skrb zase in poklicno skrb zase.

Scheyett (2021, str. 281) piše o odgovornosti socialnih delavk glede skrbi zase in navaja, da se je potrebno umakniti od prelaganja celotne odgovornosti za skrb zase na strokovne delavke. Avtorica navaja, da lahko strokovne delavke resnično prakticirajo skrb zase šele takrat, ko vodilni ustvarijo prostor in kontekst, v katerem lahko socialne delavke dobro poskrbijo zase. Ravno zaradi tega sem socialne delavke tekom intervjujev spraševala tudi o podpori

organizacije pri skrbi zase. Sogovornice so omenjale, da jih organizacija pri skrbi zase podpira skozi omogočanje intervizije in supervizije na delovnem mestu ter preko posluha vodstva, ki lahko kot že rečeno udejanji spremembe, ki bodo razbremenile socialne delavke. Poleg tega je bilo omenjeno, da socialnim delavkam po kolektivni pogodbi pripadajo trije dodatni dnevi dopusta, ki jih lahko izkoristijo za sproščujoče aktivnosti, skozi katere bodo učinkovito poskrbele zase. Socialne delavke s strani centra za socialno delo večkrat prejmejo tudi različna elektronska sporočila, ki jih ozaveščajo o pomembnosti skrbi zase. Najpogosteje je bil kot podpora organizacije omenjen program promocije zdravja, preko katerega se izvajajo razne delavnice in kratka izobraževanja, namenjena ozaveščanju o pomembnosti skrbi zase. Takšne delavnice in izobraževanja so lahko sicer zelo koristna, a bi se bilo dobro vprašati, kakšne vsebine so socialnim delavkam zares dobrodošle, poleg tega pa bi se morale le-te za večji učinek izvajati bolj pogosto. Sogovornice so kot podporo organizacije pri skrbi zase navajale tudi organizacijo neformalnih druženj in izletov, ki se prav tako izvajajo preredko, da bi lahko pomembneje vplivale na psihično in fizično zdravje socialnih delavk. Kot piše Scheyett (2021, str. 282) morajo organizacije priznavati pomembnost skrbi zase in udejanjiti systemske spremembe, ki bodo omogočale udejanjanje skrbi zase. Socialne delavke so predlagale, da bi center za socialno delo organiziral razne sprostitvene dejavnosti, tako v prostem času kot tudi med samim delovnim časom. Vseč bi jim bilo, da bi imele možnost koriščenja bonov za kopanje, savne in masaže, kjer bi se lahko socialne delavke sprostile od vsakodnevnih obveznosti in zahtevnih primerov v službi ter se posvetile sebi.

5.6. Kritično ovrednotenje uporabljene metodologije

Na podlagi intervjujev mi je uspelo pridobiti raznolike informacije glede podpore socialnim delavkam na centrih za socialno delo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi. Vodila za intervju so bila sestavljena na način, da so mi omogočila podrobno raziskovanje izbrane tematike.

Zelo dragoceno bi bilo, če bi se na prošnjo za sodelovanje v raziskavi odzvalo več socialnih delavk iz različnih slovenskih regij, saj bi lahko tako pridobila še bolj raznolike podatke glede podpore socialnim delavkam, ki bi jo bilo potrebno na centrih za socialno delo še uvesti. Menim, da je k manjši odzivnosti socialnih delavk prispevalo tudi dejstvo, da sem intervjuje izvajala v času poletnih dopustov, ko so bile socialne delavke zaradi odsotnosti sodelavk še nekoliko bolj obremenjene.

Glede na to, da z veliko družinami s številnimi izzivi na centrih za socialno delo sodelujejo tudi ostali profili strokovnih delavk, kot so na primer psihologinje in socialne pedagoginje, bi bilo dobro v vzorec vključiti tudi njih, saj bi se mogoče na ta način lahko videlo, kaj lahko posamezna stroka prinese v sodelovanje z družinami s številnimi izzivi. Toda moja raziskava se je osredotočala na socialne delavke in mislim, da sem uspela pridobiti pomembne podatke, ki nakazujejo na potrebne spremembe, ki bodo pripomogle k večjemu zadovoljstvu, manjši obremenjenosti in boljšemu delu socialnih delavk.

6. SKLEPI

V naslednjem poglavju predstavljam ugotovitve, do katerih sem prišla skozi opravljanje intervjujev s socialnimi delavkami zaposlenimi na centru za socialno delo, na področju varstva družine, ki pri svojem delu sodelujejo z družinami s številnimi izzivi.

- Socialne delavke so pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi deležne različne podpore, tako znotraj kot tudi zunaj organizacije. Znotraj centra za socialno delo socialne delavke prejemajo podporo preko možnosti udeležbe na izobraževanjih, intervizije in/ali supervizije, podpore vodstva in preko medsebojnega sodelovanja znotraj in zunaj centra za socialno delo. Zunaj organizacije pa socialnim delavkam podporo nudijo bližnji ali prijateljice. Prav tako je zanje podporno prebiranje strokovne literature, ogled poučnih prispevkov in sodelovanje s fakulteto za socialno delo.
- Socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi koristijo vsa znanja, ki so jih pridobile tekom študija na fakulteti za socialno delo. Največkrat se opirajo na znanja o vzpostavljanju delovnega odnosa, krepitvi moči, socialnem delu z družino, psihologiji družine, zasvojenostih, družinskem pravu in o pomembnosti povezanosti posameznika z drugimi ljudmi oziroma o njegovi socialni mreži, ki ga lahko podpre in mu pomaga premagati izzive.
- Socialnim delavkam pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi manjka več znanja o neprostoVOLJNIH uporabnikih, ki bi si ga želele pridobiti že med samim študijem.
- Socialne delavke se pri sodelovanju z družinami s številnimi družinami opirajo tudi na druga specifična znanja. Največkrat se socialne delavke opirajo na znanja o alkoholizmu in drogah, razvojnih potrebah otrok, travmah in odnosih. Poleg tega pri svojem delu uporabljajo še znanja iz realitetne, izkustvene in geštalt terapije ter znanja pridobljena tekom dodiplomskega študija na drugih fakultetah in pravna znanja. Socialne delavke se opirajo tudi na znanja o motiviranju uporabnikov in o uporabi jaz sporočil.
- Strokovno izpopolnjevanje na delovnem mestu je za socialne delavke, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi, zelo pomembno. Socialne delavke se izobraževanj redno udeležujejo, predvsem zaradi potrebe po obnavljanju in osvajanju novih znanj v hitro razvijajočem se svetu.
- Socialne delavke se pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi soočajo z različnimi izzivi, kot so pomanjkanje časa, prevelika količina dela, preveč birokracije, soočanje z

novodobnimi težavami in s tem povezano pomanjkanje znanja, pogosti inšpekcijski nadzori, slabšalno medijsko poročanje o praksi socialnega dela, pomanjkanje zunanjih programov, verbalno nasilje uporabnikov, vzpostavljanje in vzdrževanje dobrega sodelovanja z družinami, tudi ob menjavi strokovne delavke, prepoznavanje drobnih premikov v sodelovanju z družinami in s tem povezano ohranjanje upanja za možnost potrebnih sprememb, neobstoje podpore na državni ravni in nemoč vodstva za udejanjanje potrebnih sprememb v socialnem varstvu.

- Socialne delavke se pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi soočajo tudi z izzivi družin, kot so vzgojna nemoč in visoka pričakovanja staršev, duševne težave in odvisnosti, transgeneracijske družinske travme, finančne težave in znižane sposobnosti staršev.
- Socialne delavke izzivov pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi ne razrešujejo same, temveč s podporo. Največkrat izzive razrešujejo v timih ali v paru z drugo strokovno delavko. Pri razreševanju izzivov jih podprejo tudi vodstvo, supervizija in dolgoletne izkušnje na področju varstva družine.
- Socialne delavke si znotraj organizacije želijo reorganizacije dela in zmanjšanja števila primerov na posamezno strokovno delavko, kar bi dosegli z večjim številom zaposlenih na področju varstva družine. Prav tako si socialne delavke želijo več dela v paru, kar bi rezultiralo v razbremenitvi posamezne socialne delavke. Za socialne delavke bi bila podpora tudi vzpostavitev računalniškega programa, kjer bi bila dostopna vsa relevantna literatura za področje varstva družine in sodelovanja z družinami s številnimi izzivi.
- Socialne delavke na področju varstva družine si želijo dodatne podpore, ki bi se jim nudila preko intervizije in preko individualne supervizije, kjer to sedaj ni mogoče.
- Socialne delavke bi pri delu z družinami s številnimi izzivi pomembno podprla tudi delitev resničnega socialnega dela in pozitivnih zgodb v medijih.
- Socialne delavke na področju varstva družine si želijo bolj dostopne in razširjene mreže različnih zunanjih programov, kamor bi lahko napotile svoje uporabnike. Poleg tega si želijo tudi več kapacitet za krizne namestitve.
- Socialne delavke si želijo preoblikovanja izobraževanj na delovnem mestu na način, da bi bila le-ta bolj dostopna, poglobljena, kontinuirana, po možnosti tudi večdnevna in izkustveno naravnana. Prav tako si želijo, da bi organizacija povečala finančna sredstva, ki so namenjena izobraževanju strokovnih delavk zaposlenih na centru za socialno delo.

- Socialnim delavkam bi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi koristila dodatna znanja o družini, preventivnemu delovanju in psihoterapevtska znanja.
- Socialne delavke na področju varstva družine se pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi soočajo s preobremenjenostjo na delovnem mestu.
- Preobremenjenost se pri socialnih delavkah kaže na različne načine. Pokazatelji preobremenjenosti se pojavljajo tako na telesnem in psihičnem področju kot tudi pri sodelovanju z družinami, kjer povzročajo slabšo kvaliteto dela in storitev za uporabnike.
- Socialne delavke skušajo izčrpanost na delovnem mestu premagovati na različne načine. Pri tem jim pomaga povezanost znotraj organizacije, neformalno druženje s sodelavkami, delo v paru, omejevanje delavnika, razmejevanje službenega in zasebnega življenja, pravočasna podelitev lastne stiske, udeležba na terapiji, konstantno delo na sebi in zavedanje pomembnosti skrbi zase.
- Socialne delavke na področju varstva poskrbijo zase s poslušanjem glasbe, ukvarjanjem s športom, izobraževanjem, čiščenjem, udeležbo na verskih dogodkih, molitvijo, s preživljanjem prostega časa v naravi ali preko druženja z družino in s prijatelji.
- Center za socialno delo socialne delavke podpira pri skrbi zase na način, da omogoča projekt promocije zdravja, intervizijo in supervizijo, organizira raznorazna neformalna druženja in izlete, skrbi za pošiljanje elektronskih sporočil z vsebinami, ki socialne delavke opominjajo na pomembnost skrbi zase ter s tem, da ima vodstvo posluh za stiske in potrebe zaposlenih. Poleg tega jih pri skrbi zase podpirajo z dodatnimi tremi dnevi dopusta, ki jim pripadajo po kolektivni pogodbi.
- Socialne delavke si želijo, da bi organizacija organizirala več sprostitev dejavnosti, ki bi se izvajale tako v prostem času kot tudi v službenem.

7. PREDLOGI

Na koncu predstavljam še predloge, do katerih sem prišla s pomočjo rezultatov raziskave.

- Glede na to, da so socialne delavke izražale, da bi si želele tekom študija pridobiti več znanja o neprofitnih uporabnikih, saj je večina uporabnikov na centrih za socialno delo prav takšnih, bi bilo smiselno, da bi se na fakulteti za socialno delo v učni načrt vključilo še več vsebin na to temo.
- Potrebne bi bile spremembe na sistemski ravni, ki bi omogočile reorganizacijo dela na centrih za socialno delo, na način, da bi imela posamezna socialna delavka manj primerov in s tem več časa za sodelovanje z družino, kar bi dosegli tudi z večjim številom zaposlenih. Prav tako bi bilo smiselno narediti selekcijo administrativnih del socialnih delavk in vso nepotrebno oziroma nenujno administrativno delo ukiniti, s čimer bi socialne delavke pridobile več časa za neposredno sodelovanje z družino.
- Spremembe na sistemski ravni bi bile nujne tudi iz vidika, da se ohrani stabilnost kadra, kar bi omogočilo stalnost posamezne socialne delavke in s tem večje napredke pri posamezni družini in manj nezadovoljstva s strani uporabnikov.
- Socialne delavke bi morale imeti podporo s strani države in ministrstva, kar bi pomenilo tudi, da bi postal poklic socialne delavke bolj cenjen, boljše plačan, delovna mesta pa bolj privlačna in delo manj obremenjujoče.
- Eden od predlogov se nanaša tudi na omogočanje dela v paru, kjer to do sedaj še ni mogoče. Na nekaterih centrih za socialno delo se tega poslužujejo, na drugih pa se soočajo s pomanjkanjem socialnih delavk in časa, zaradi česar delo v paru ni omogočeno.
- Socialne delavke so izrazile tudi željo po vzpostavitvi računalniškega programa z vso relevantno strokovno literaturo in teorijo za področje varstva družine in sodelovanja z družinami s številnimi izzivi. Takšen program bi bil verjetno zelo dobrodošel, saj bi socialne delavke z nekaj kliki prišle do literature, ki bi jih lahko podprla pri sodelovanju s posamezno družino. S tem bi se izognile zapravljanju časa za vsakokratno obsežno iskanje določene literature.
- Dragoceno bi bilo, da bi imele vse socialne delavke, ki sodelujejo z družinami s številnimi izzivi možnost sodelovanja v intervizijski skupini, ki bi bila organizirana posebej za to področje. Prav tako bi bilo zelo dobrodošlo, da bi bila vsem socialnim

delavkam na voljo individualna supervizija, na katero bi se lahko obrnile v primeru težjih primerov.

- Potrebno bi bilo izboljšati mrežo različnih zunanjih programov na način, da bi bila le-ta dostopnejša za uporabnike. To bi pomenilo, da bi bili zunanji programi brezplačni in na voljo v vseh slovenskih regijah.
- Izobraževanja namenjena socialnim delavkam bi morala biti reorganizirana na način, da bi bila bolj dostopna, poglobljena, kontinuirana, lahko tudi večdnevna in izkustveno naravnava. Poleg tega bi bilo potrebno povečati finančna sredstva, ki so namenjena za izobraževanje zaposlenih na centrih za socialno delo. Vse to bi omogočilo obnavljanje in pridobivanje novega znanja, kar bi posredno vplivalo tudi na izboljšanje kvalitete storitev za uporabnike. Socialne delavke si želijo pridobiti več znanja o družinah, preventivnem delovanju in psihoterapevtsko znanje.
- Smiselno bi bilo, da bi center za socialno delo organiziral več sprostitev dejavnosti, ki bi socialne delavke opominjale na pomembnost skrbi zase. Le-te bi se lahko izvajale v prostem času socialnih delavk, v manjši in prilagojeni obliki pa tudi med njihovim delovnim časom.

8. VIRI IN LITERATURA

- Armes, S. E., Lee, J. J., Bride, B. E., & Seponski, D. M. (2020). Secondary trauma and impairment in clinical social workers. *Child Abuse & Neglect*, 110(3). Pridobljeno 23. 5. 2024 s <https://www.sciencedirect-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/science/article/pii/S0145213420301952?via%3Dihub>
- Bambič, T. (2022). *Družine s številnimi izzivi in njihovo doživljanje svetovalne službe v osnovnih šolah* (Magistrsko delo). Pridobljeno 20. 5. 2024 s <https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=164235&lang=slv>
- Barle, N. (2016). Prikaz procesa dela v izvirnem delovnem projektu pomoči družini s številnimi izzivi. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 97-112). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Bauer, P., & Wizeorek, C. (2016). Vulnerable families: Reflections on a difficult category. *CEPS Journal*, 6(4). Pridobljeno 12. 4. 2024 s <https://www.cepsj.si/index.php/cepsj/article/view/41/368>
- Berg, I. K. (1994). *Family based services: A solution-focused approach*. New York: Norton.
- Bianchi, S. M. & Casper, L. M. (2005). Explanations of family change. V V. L. Bengtson, A. C. Acock, K. R. Allen, P. Dilworth-Anderson, & D. M. Klein (ur.), *Sourcebook of family theory & research* (str. 93-117). California: Sage Publications, Inc.
- Bloomquist, K. R., Wood, L., Friedmeyer-Trainor, K., & Kim, H. (2015). Self-care and professional quality of life: Predictive factors among MSW practitioners. *Advances in Social Work*, 16(2). Pridobljeno 29. 4. 2024 s <https://journals.iupui.edu/index.php/advancesinsocialwork/article/view/18760/20469>
- Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2014). *Blizu doma: priročnik za delo z družinami. Ravnanje z interakcijskimi vzorci v družini, pri procesih podpore in pomoči ter na področjih psihosocialnega dela*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani.
- Boyd-Franklin, N., & Hafer Bry, N. (2000). *Reaching out in family therapy: home-based, school, and community interventions*. New York: The Guilford Press.
- Center za socialno delo Koroška. (2024). *Center za socialno delo Koroška*. Pridobljeno 16. 4. 2024 s <https://www.csd-slovenije.si/csd-koroska/>

- Centri za socialno delo Slovenije, (2024). *Delovna področja centrov za socialno delo*. Pridobljeno 16. 4. 2024 s <https://www.csd-slovenije.si/delovna-podrocja/#socialnovarstvene-storitve>
- Constable, R., & Lee, D. B. (2004). *Social work with families – Content and process*. Chicago: Lyceum Books.
- Constable, R., & Lee, D. B. (2015). *Social work with families – Content and process*. 2nd ed. Chicago: Lyceum Books.
- Čačinovič Vogrinčič, G. & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (1996). Socialno delo z družino – prispevek k doktrini. *Socialno delo*, 35(5), 395-401.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2003). Jezik socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5), 199-203.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). Socialno delo z družinami – razvoj doktrine. *Socialno delo*, 45(3/5), 111-118.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2016). Socialno delo z družino: soustvarjanje procesov podpore in pomoči. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 21-40). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Diaconescu, M. (2015). Burnout, secondary trauma and compassion fatigue in social work. *Revista de Asistentă Socială*, 3, 57-63. Pridobljeno 23. 5. 2024 s <https://eds-p-ebSCOhost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=71a99d65-9790-4ea8-a505-558b7f6a2a54%40redis>
- Družinski zakonik (DZ) (2017). Uradni list RS, št. 15/17, 21/18, 22/19, 67/19, 200/20, 94/22, 94/22, 5/23). Pridobljeno 8. 4. 2024 s <https://pisrs.si/pregledPredpisa?id=ZAKO7556>
- Flaker, V. (1997). Timi kot način interdisciplinarnega sodelovanja. *Socialno delo*, 36(1), 3-12.
- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Gil, S., & Weinberg, M. (2015). Secondary trauma among social workers treating trauma clients: The role of coping strategies and internal resources. *International Social Work*, 58(4). Pridobljeno 23. 5. 2024 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/10.1177/0020872814564705#bibr20-0020872814564705>
- GOV.SI. (2024). *Centri za socialno delo*. Pridobljeno 16. 4. 2024 s <https://www.gov.si teme/centri-za-socialno-delo/>

- Halton, C., Powell, F., & Scanlon, M. (2014). *Continuing professional development in social work*. Bristol: Policy Press.
- Hanekamp, H. (1994). Intervizija. *Socialno delo*, 33(6), 503-505.
- Hesse, A. R. (2002). Secondary trauma: How working with trauma survivors affects therapists. *Clinical Social Work Journal*, 30. Pridobljeno 23. 5. 2024 s <https://link-springer-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/article/10.1023/A:1016049632545>
- Heugten, K. (2011). *Social work under pressure: How to overcome stress, fatigue and burnout in the workplace*. Pridobljeno 5. 9. 2024 s https://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=L14CMkfGSnUC&oi=fnd&pg=PA2&dq=Heugten,+2011+stress+pdf&ots=O46C8YP8ga&sig=NToz1UUT0JOLbpgMu_KfWo3rGsl&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Jackson, K. (2014). Social worker self-care: The overlooked core competency. *Social Work Today*, 14(3). Pridobljeno 29. 4. 2024 s <https://www.socialworktoday.com/archive/051214p14.shtml>
- Keilman, N. (2003). *Demographic and social implications of low fertility for family structures in Europe*. Council of Europe.
- Klemenčič Rozman, M. M. (2010). Pomen supervizije za razvoj strokovnjaka v poklicih pomoči. V A. Kobolt (ur.), *Supervizija in koučing* (str. 249-266). Ljubljana: Pedagoška fakulteta UL in Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Kobolt, A. (2000). Supervizija skozi prizmo razvoja. V A. Kobolt, & S. Žorga (ur.), *Supervizija – proces učenja in razvoja v poklicu* (str. 21-50). Ljubljana: Pedagoška fakulteta UL.
- Kobolt, A., & Žizak, A. (2010). Prispevek supervizije k uspešnosti in vzdušju v delovnih skupinah in timih. V A. Kobolt (ur.), *Supervizija in koučing* (str. 151-188). Ljubljana: Pedagoška fakulteta UL in Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Kobolt, A., & Žorga, S. (2000a). *Supervizija – proces učenja in razvoja v poklicu*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta UL.
- Kobolt, A., & Žorga, S. (2000b). Cilji in funkcije supervizije. V A. Kobolt, & S. Žorga (ur.), *Supervizija – proces učenja in razvoja v poklicu* (str. 149-164). Ljubljana: Pedagoška fakulteta UL.
- Kobolt, A., & Žorga, S. (2000c). Delovne oblike supervizijskega procesa. V A. Kobolt, & S. Žorga (ur.), *Supervizija – proces učenja in razvoja v poklicu* (str. 219-255). Ljubljana: Pedagoška fakulteta UL.

- Kobolt, A., & Žorga, S. (2000d). Vloga supervizije pri poklicnem in osebnostnem razvoju strokovnega delavca. V A. Kobolt, & S. Žorga (ur.), *Supervizija – proces učenja in razvoja v poklicu* (str. 119-148). Ljubljana: Pedagoška fakulteta UL.
- Kodele, T. (2020). Izzivi socialnih delavk in delavcev pri delu z družinami s številnimi izzivi. *Socialno delo*, 59(2/3), 133-146.
- Kodele, T., & Mešl, N. (2016). Sodelovalni procesi socialnega dela z družino v skupnosti: krepitev odpornosti družin s številnimi izzivi. V T. Kodele, & N. Mešl (ur.), *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti* (str. 41-64). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Kodele, T., & Mešl, N. (2016a). Udejanjanje sodobne doktrine socialnega dela. *Socialno delo*, 55(3), 109-122.
- Kodele, T., & Mešl, N. (2024). Reflexive practice learning as the potential to become a competent future practitioner. *Center for Educational Policy Studies Journal*, 14(2), 63-84.
- Kodele, T., & Mešl, N. (ur.) (2016). *Družine s številnimi izzivi: soustvarjanje pomoči v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Kuzmanič Korva, D., Perkovič, M., Kovač, J., Rapoša Tajnšek, P., & Flaker, V. (2004). *Preoblikovanje organiziranosti centrov za socialno delo v Republiki Sloveniji*. Ljubljana: Skupnost CSD Slovenije.
- Lee, J. J., & Miller, S. E. (2013). A self-care framework for social workers: Building a strong foundation for practice. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 94(2). Pridobljeno 29. 4. 2024 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epdf/10.1606/1044-3894.4289>
- Madsen, W. C. (2007). *Collaborative therapy with multi-stressed families*. 2nd ed. New York: The Guilford Press.
- Matos, A. R., & Sousa, L. M. (2004). How multiproblem families try to find support in social services. *Journal of Social Work*, 18(1). Pridobljeno 12. 4. 2024 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epdf/10.1080/0265053042000180590?needAccess=true>
- Melo, A. T., & Alarcão, M. (2011). Integrated family assessment and intervention model: A collaborative approach to support multi-challenged families. *Contemporary family therapy*, 33(4). Pridobljeno 9. 4. 2024 s <https://link.springer.com/article/10.1007/s10591-011-9168-0>
- Mesec, B. (2009). *Metodologija v socialnem delu I; Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Mesec, B., & Stritih, B. (2015). Razumevanje timskega dela v socialnem varstvu. *Socialno delo*, 54(5), 295-305.
- Mešl, N. (2013). Od razumevanja pojava naučene nemoči k razvijanju odpornosti v socialnem delu. *Socialno delo*, 53(6), 351-360.
- Mešl, N. (2016). Družine s številnimi izzivi v sodelovalnih procesih socialnega dela z družino v skupnosti. V A. Jagrič, & P. Vidonja (ur.), *Pomoč družinam v skupnosti: soustvarjanje zelenih sprememb za zmanjševanje socialne izključenosti in krepitev zdravja* (str. 8). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Mešl, N., & Ilešič, V. (2020). Sodelovalno socialno delo z družino na centrih za socialno delo: utopija ali nujno izhodišče sodobne prakse. *Socialno delo*, 59(2/3), 113-132.
- Milošević Arnold, V. (2004). *Priročnik za intervizijo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Milošević Arnold, V. (2009). Značilnosti in pomen institucionalnih prostorov v socialnem delu. V V. Milošević Arnold, & Š. Urh (ur.), *Terensko delo: Institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela* (str. 23-44). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Milošević Arnold, V., & Urh, Š. (ur.) (2009). *Terensko delo: Institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Ministry of Social and Family Development. (2015). *Working with vulnerable families: Practitioner's resource guide*. Pridobljeno 16. 4. 2024 s <https://www.msf.gov.sg/docs/default-source/odgsw/2019-working-with-vulnerable-families-vol-1.pdf>
- Moore, C. (2014). *The resilience breakthrough: 27 tools for turning adversity into action*. Austin, Texas: Greenleaf Book Groups Press.
- Pravilnik o načrtovanju in organiziranju stalnega strokovnega izobraževanja in usposabljanja (2004). Ur. l. RS 120/04.
- Pravilnik o načrtovanju, spremljanju in izvajanju supervizije strokovnega dela na področju socialnega varstva (2003). Ur. l. RS 117/2003.
- Rape Žibera, T. (2019). *Konceptualizacija timskega dela v socialnem delu v Sloveniji* (doktorska disertacija). Pridobljeno 23. 5. 2024 s <https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?id=125794&lang=slv>
- Rape Žibera, T. (2022). Teamwork in social work: What are we actually talking about? *European Journal of Social Work*, 25(4), 668-680.
- Rape Žibera, T., Cafuta, I. J., Žnidar, A., & Flaker, V. (2020). Začetna analiza stanja po izvedeni reorganizaciji. *Socialno delo*, 59(1), 5-27. Pridobljeno 20. 5. 2024 s

<https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-FPJ57C3G/855e9937-a41c-40e7-b9dd-cf910296303e/PDF>

- Rapuš Pavel, J., Turnšek, N., Poljšak Škraban, N., & Razpotnik, Š. (2017). Uvajanje prožne podpore otrokom iz ranljivih družin. V M. Sardoč, I. Ž. Žagar, & A. Mlekuž (ur.), *Raziskovanje v vzgoji in izobraževanju danes* (str. 53–64). Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Razpotnik, Š., Turnšek, N., Rapuš Pavel, J., & Poljšak Škraban, O. (2016). Lifeworld-oriented family support. *CEPS Journal*, 6(4), 115–139. Pridobljeno 23. 5. 2024 s <https://www.cepsj.si/index.php/cepsj/article/view/56/19>
- Renner, T. (2006). Težave s pojmom družine. V T. Renner, M. Sedmak, A. Švab, & M. Urek (ur.), *Družine in družinsko življenje v Sloveniji* (str. 13-62). Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Založba Annales, Zgodovinsko društvo za južno Primorsko.
- Rupnik Vec, T. (2006). Kritična samorefleksija – temelj profesionalnega razvoja in rasti. *Socialna pedagogika*, 10(4). Pridobljeno 24. 4. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-RYPPEFTI/cdab4f2e-51f3-45ea-8998-da342d8e213e/PDF>
- Scheyett, A. (2021). The responsibility of self-care in social work. *Social Work*, 66(4). Pridobljeno 29. 4. 2024 s <https://eds-p-ebshost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=aa0d116a-9634-4963-812d-de77f7e98edc%40redis>
- Skupnost centrov za socialno delo. (2024). *Delovna področja*. Pridobljeno 16. 4. 2024 s <https://www.scsd.si/centri-za-socialno-delo/delovna-podrocja-csd/>
- Slovarji Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU. (b.d.). *Družina*. Pridobljeno 27. 3. 2024 s <https://www.fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=133&View=1&Query=dru%C5%BEina>
- Soustvarjanje pomoči družinam v skupnosti. (b.d.). Pridobljeno 12. 4. 2024 s http://spds.fsd.uni-lj.si/o_projektu/
- Švab, A. (2006). Družinske spremembe. V T. Renner, M. Sedmak, A. Švab, & M. Urek (ur.), *Družine in družinsko življenje v Sloveniji* (str. 63-87). Koper: Univerza na Primorskem, Znanstveno-raziskovalno središče, Založba Annales, Zgodovinsko društvo za južno Primorsko.
- Švab, A. (2010). Kdo se boji (raznovrstnosti) družin. *Socialno delo*, 49(5/6), 341-349.

- Švagan, J. (2010). Dejavniki, ki vplivajo na supervizijske poteke in izkušnje supervizantov. V A. Kobolt (ur.), *Supervizija in koučing* (str. 59-90). Ljubljana: Pedagoška fakulteta UL in Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Tausendfreund, T., Knot-Dickscheit, J., Schulze, G. C., Knorth, E. J., & Grietens, H. (2016). Families in multi-problem situations: Backgrounds, characteristics, and care services. *Child & Youth Services*, 37(1), 4-22. Pridobljeno 23. 5. 2024 s <https://www.tandfonline.com/doi/epdf/10.1080/0145935X.2015.1052133?needAccess=true>
- Therborn, G. (2006). Families in today's world – and tomorrow's. *International Journal of Health Services*, 36(3). Pridobljeno 9. 4. 2024 s <https://www-jstor-org.nukweb.nuk.uni-lj.si/stable/45138397?seq=1>
- Tomori, M. (1994). *Knjiga o družini*. Ljubljana: EWO.
- Trotter, C. (2023). *Working with involuntary clients: a guide to practice*. 4th ed. London, New York: Routledge.
- Van Kessel, L. (2010). Koučing, področje dela poklicnih supervizorjev. V A. Kobolt (ur.), *Supervizija in koučing* (str. 7-58). Ljubljana: Pedagoška fakulteta UL in Zavod Republike Slovenije za šolstvo.
- Videmšek, P. (2021). *Supervizija v socialnem delu: učenje na podlagi dobrih izkušenj*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo UL.
- Walsh, F. (2003). Family resilience: Strengths forged through adversity. V F. Walsh (ur.), *Normal family processes* (str. 399-423). 3rd ed. New York: The Guilford Press.
- Walsh, F. (2006). *Strengthening family resilience*. 2nd ed. New York: The Guilford Press.
- Walsh, F. (ur.). (2003). *Normal family processes*. New York: The Guilford Press.
- White, C., Warrenner, M., Reeves, A., & La Valle, I. (2008). *Family intervention projects: An evaluation of their design, set-up and early outcomes*. Pridobljeno 16. 4. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/268438726_Family_Intervention_Projects_An_Evaluation_of_their_Design_Set-up_and_Early_Outcomes
- Wilson, F. (2016). Identifying, preventing, and addressing job burnout and vicarious burnout for social work professionals. *Journal of evidence-informed social work*, 13(5), 479-483. Pridobljeno 23. 5. 2024 s <https://www-tandfonline-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/full/10.1080/23761407.2016.1166856?scroll=top&needAccess=true>
- Wonnacott, J. (2012). *Mastering social work supervision*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

- Zaviršek, D. (2011). Otrok je subjekt javnih razprav in konsenzualnih zakonov. *Delo*, 14. 5. Pridobljeno 8. 4. 2024 s <https://old.delo.si/druzba/panorama/darja-zavir-ek-otrok-je-subjekt-javnih-razprav-in-konsenzualnih-zakonov.html>.
- Žnidar, A., Rape Žibera, T., & Rihter, L. (2020). Reorganizacija centrov za socialno delo kot izziv za uporabo sodobnih konceptov socialnega dela. *Socialno delo*, 59(2/3), 147-162.
- Žorga, S. (1996). Intervizija – možnost pospeševanja profesionalnega razvoja. *Psihološka obzorja*, 5(2), 87-96.

9. PRILOGE

9.1. Priloga 1: Vodila za intervju

1. Kako dolgo že pri svojem delu sodelujete z družinami s številnimi izzivi?
2. S koliko družinami s številnimi izzivi trenutno sodelujete?
3. Kako pogosto se povprečno srečujete z družinami s številnimi izzivi (kolikokrat mesečno)?
4. V okviru katerih nalog, pooblastil in storitev sodelujete z družinami s številnimi izzivi?

R1: Kaj socialne delavke na centru za socialno delo podpira pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?

5. Kaj vas pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi podpira na ravni organizacije, kjer ste zaposlene? (kakšna je podpora vodstva, kakšne so možnosti za udeležbo na izobraževanjih...)
6. Ali imate na vašem centru možnost sodelovanja v supervizijski in/ali intervizijski skupini? Če da, na kakšen način to poteka in kako vas to podpira pri vašem sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?
7. Kako sami vidite pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu – znotraj centra za socialno delo in širše?
8. Kaj vas pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi podpira izven organizacije, kjer ste zaposlene?

R3: Na katera znanja se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?

9. Na katera znanja, ki ste jih pridobile tekom študija se opirate pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?
10. Na katera druga specifična znanja se še opirate pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?
11. Kako vidite pomembnost stalnega strokovnega izpopolnjevanja za socialne delavke, ki v praksi sodelujejo z družinami s številnimi izzivi?

R4: S kakšnimi izzivi se socialne delavke na centru za socialno delo soočajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?

12. S kakšnimi izzivi se soočate pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?
13. Kako se soočate s temi izzivi? Ali te izzive vedno uspete razrešiti same? Vas pri razreševanju izzivov kdo podpre, vam pomaga?
14. Kaj bi potrebovale, da bi se lahko še bolje soočale z izzivi?

R2: Kakšno podporo bi socialne delavke na centru za socialno delo še potrebovale, da bi lahko še bolj kompetentno sodelovale z družinami s številnimi izzivi?

15. Kakšne oblike podpore pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi bi še potrebovale (na ravni organizacije in izven nje)?

16. Katera dodatna znanja bi še potrebovale, da bi se lahko počutile še bolj kompetentne za sodelovanje z družinami s številnimi izzivi? Na kakšen način bi želele, da se vam to znanje predaja?

R5: Kako socialne delavke zaposlene na centrih za socialno delo skrbijo zase?

17. Ali pri svojem delu občutite preobremenjenost? Če da, kako se kaže preobremenjenost pri vašem delu?
18. Kako pri svojem delu poskrbite zase? Na katere tehnike se opirate pri skrbi zase?
19. Kako vas organizacija, v kateri ste zaposlene podpira pri skrbi zase?

9.2. Priloga 2: Transkript intervjuja G

1. Kako dolgo že pri svojem delu sodelujete z družinami s številnimi izzivi?

Na tem delovnem mestu sem pol leta, (G1) tako da dolgotrajnih izkušenj še nimam.

2. S koliko družinami s številnimi izzivi trenutno sodelujete?

V obravnavi imam približno sto družin. (G2)

3. Kako pogosto se povprečno srečujete z družinami s številnimi izzivi?

Ja včasih je enkrat na mesec, enkrat na dva meseca. (G3) Z vsemi itak ne gre. (G4) Jaz takoj, ko sem prišla smo imeli nujen odvzem in takrat sem bila s starši v bistvu vsak dan v stiku. (G5) Ni tistega enoznačnega pravila, kako pogosto se dobivamo, kako sodelujemo. (G6) Pogrešam to, da bi imela več časa za sodelovanje z družinami, ker se mi zdi, da nam birokracija veliko pobere časa. (G7)

4. V okviru katerih nalog, pooblastil in storitev sodelujete z družinami s številnimi izzivi?

Jaz imam v obravnavi del ukrepov, ki so tako ali tako bolj intenzivni in je treba bolj sodelovati z družinami. (G8) Po drugi strani imam pa tudi težave v odraščanju (G9) in mladoletne prekrškarje, (G10) kjer so včasih krajša sodelovanja. Pri ukrepih je treba pa kar spremljat, kar delat.

R1: Kaj socialne delavke na centru za socialno delo podpira pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?

5. Kaj vas pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi podpora na ravni organizacije, kjer ste zaposleni? Kakšna je podpora vodstva, kakšne so možnosti za udeležbo na izobraževanjih ipd.?

Ja, imam podporo v timu, saj znotraj varstva družine sodelavke med sabo zelo sodelujemo. (G11) Tudi podpora vodstva je. (G12) Če je kakšen težji primer ali pa, če ne vemo kako naprej, se vključi tudi pomočnica direktorja in nam pomaga. (G13) Si izmenjamo mnenja, si pomagamo, tako da se mi zdi da je tukaj na našem centru velika podpora. (G14) Kar se pa tiče izobraževanja pa dobivamo prek elektronske pošte sporočila in obvestila, tako da imamo možnosti iti na številna izobraževanja. (G15) V večini so itak plačljiva, tako da nek font je s strani organizacije, da ti krijejo izobraževanja, mislim da nekje 200€ na leto. (G16) Ostalo si moraš pa kriti sam. (G17) Zdaj pa, če je kakšno dražje potem že malce kolebaš. (G18) Je pa fino se izobraževati tudi iz tega vidika, ker zbiraš točke za napredovanje. (G19)

6. Ali imate na vašem centru možnost sodelovanja v supervizijski in/ali intervizijski skupini? Če da, na kakšen način to poteka in kako vas podpira pri vašem sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?

Ja imamo supervizijska srečanja, ki potekajo enkrat na mesec. (G20) Na način, da supervizor pride k nam na center in se skupaj usedemo. (G21) Supervizijsko srečanje traja uro in pol. (G22) V bistvu lahko delimo občutja, kako smo in je možnost izpostaviti primer, ki nas v tistem trenutku najbolj teži. (G23) S pomočjo izmenjave mnenj (G24) ali pa supervizor nam s kakšno tehniko pomaga, kako bi pa lahko iz drugega vidika pogledala na situacijo. (G25) Imamo tudi v tem okviru pomoč. Lahko izpostavimo konkreten primer in nam to pomaga tudi pri nadaljnjem delu. (G26) Včasih se mi zdi, da vseeno ne dobimo tistega kar si sami želimo,

da bi nam res pomagalo. (G27) Si mogoče postavimo prevelika pričakovanja za supervizijo in si potem malo razočaran. (G28) Je zelo odvisno od supervizorja. (G29) Nimam nič proti temu, da ne bo tako zvenelo, ampak se mi zdi, da je res od več dejavnikov odvisno ali te bo supervizija podprla. (G30) Mogoče ti včasih pomaga že to, da lahko podeliš in ti je že zato potem lažje delat naprej. (G31)

7. Kako sami vidite pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu – znotraj centra za socialno delo in širše z drugimi organizacijami in institucijami?

Ja, meni se to zdi zelo pomembno in to zelo zagovarjam. (G32) Tudi sama sem takšna oseba, ki zagovarjam medsebojno pomoč, pri delu je pa to še toliko bolj pomembno. (G33) Velikokrat imamo te multidisciplinarne time, kamor smo vključeni policija, zdravstvo, mi, šola in podelimo vsak svoj vidik, svoje izkušnje in potem skupaj zasnujemo načrte pomoči oziroma neke korake, kako družini pomagati. (G34) Se mi zdi to zelo dobrodošlo in je res zelo, zelo v pomoč. (G35) Včasih pride kakšen primer, ko res ne veš več, kako bi še pomagal. Včasih so tudi primeri, ko zavračajo pomoč in imajo odklonilen odnos do samega centra. Negativno mnenje, na primer da na centru tako ali tako nič ne delamo in jih je težko dobiti na svojo stran, ker so že od začetka zelo zaprti in takrat je to medsebojno sodelovanje še bolj v pomoč. (G36) Tudi znotraj centra imamo pri težjih primerih določen delovni tim, ki ga določi naša nadrejena in smo včasih tudi tri, štiri sodelavke v njem. (G37) Tudi, če je na primer kakšen ukrep, ki bo šel v rejništvo, bo tudi strokovna delavka iz rejništva zraven. Vedno se tim prilagodi glede na situacijo. (G38) Sestajamo se pa po potrebi, včasih na dva tedna, na tri, včasih na mesec. Čisto odvisno, kako aktivno se odvijajo stvari znotraj posameznega primera. (G39) Včasih se tudi naša pomočnica pridruži timu. (G40) Mi, ki smo tudi na varstvu mladostnikov stremimo k temu, da se v vsakem primeru vsaj enkrat tedensko vse skupaj sestanemo. (G41) In takrat tudi lahko vprašamo za karkoli, kaj nas takrat teži in si na ta način pomagamo. (G42) Tudi mogoče na način razbremenitve, mi temu pravimo minutke za duševno zdravje. (G43)

8. Kaj vas pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi podpira izven organizacije, kjer ste zaposlene?

Ja v veliko pomoč mi je strokovna literatura, ampak mi velikokrat zmanjkuje časa, ker imam tudi doma otroka in družino, ki zahteva svoj čas. (G44) Drugače pa tudi starejše sodelavke, ki delujejo na našem področju imajo zaradi bogatih izkušenj določena gradiva pri sebi, ki so jim najbolj pomagala pri delu. (G45) Tako, da smo si na računalniku naredile mapo, kjer imamo noter kakšne datoteke, članke, priporočila, ki nam pridejo prav. Imamo možnost prebrati, pogledati. (G46) V domačem okolju pa tudi se lahko izpovem, imam tudi tam podporo. (G47) Ker včasih rabiš samo nekemu povedat in se tako razbreniš. Se mi zdi pomembno, da o teh stvareh govorimo, ker čim držiš v sebi se ti nabirajo stvari in pridejo v podzavest. (G48)

R3: Na katera znanja se socialne delavke opirajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?

9. Na katera znanja, ki ste jih pridobili tekom študija se opirate pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi? Na fakulteti smo imeli zelo poudarek na vzpostavljanju odnosa. Mene je še imela Gabi Čačinovič Vogrinčič. Tako, da na to se najbolj zanašam. (G49) Na socialno delo, krepitev socialne mreže. (G50) Znanja iz fakultete mi zelo prav pridejo. (G51) Tudi družinsko pravo, ki smo ga spoznavali na fakulteti. Tudi iz vidika,

ker pišemo predloge za sodišča. (G52) Je dobro, da vsaj veš kam se obračat in kam pogledat. Tako, da ta znanja zelo prav pridejo. **Saj je dejstvo, da sčasoma malo pozabiš, ampak vsaj veš kam pogledat in si lahko vedno osvežiš znanje. (G53)**

10. Na katera druga specifična znanja se še opirate pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?

Trenutno ne vem kaj bi lahko posebej rekla, ker sem šele kratek čas na tem področju. (G54) Grem pa vedno rada vprašati dve starejši sodelavki, ki imata veliko izkušenj. Njune lastne izkušnje, mnenja mi zelo veliko pomenijo. **(G55)** Da mi povesta, kako še lahko drugače kaj naredim. Njuna izkustvena bogata pot mi zelo pomaga. **(G56)** Zaenkrat lahko rečem to.

11. Kako vidite pomembnost stalnega strokovnega izpopolnjevanja za socialne delavke, ki v praksi sodelujejo z družinami s številnimi izzivi?

Ja to se mi zdi pa zelo pomembno, da se sproti učimo, ker so tudi novosti. (G57) Znotraj zakonodaje se stvari spreminjajo, tudi pri pisanju predlogov za sodišče na primer. **(G58)** Vedno so kakšne novosti in je zelo pomembno, da se sproti »updejta«**, da sledimo novostim. (G59)** Je pomembno, da tudi vemo, kaj vse obstaja. Na primer glede na vse te novodobne odvisnosti od ekranov, da vemo, kam lahko mogoče družine naprej usmerimo v druge organizacije. **(G60)** Vsekakor dodatno izpolnjevanje tekom let mora biti. Ne moreš obstati v enem kalupu in reči jaz sem naredil faks in pika. **(G61)**

R4: S kakšnimi izzivi se socialne delavke na centru za socialno delo soočajo pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?

12. S kakšnimi izzivi se soočate pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi?

Pomanjkanje časa je definitivno ogromen izziv. (G62) Želela bi si več časa posvečat družinam, pogovorom, tudi terenskemu delu. **(G63)** Tako pa je treba vsak telefonski pogovor zapisat in je res veliko tega pisanja. Tudi pisanje predlogov za sodišče, saj to vse vzame veliko časa. **(G64)** Tudi imamo trenutno izzive s sodelovanjem z albanskimi družinami, ker je potrebno kar nekaj stvari organizirati in aktivirati še prevajalca in je še s tem ogromno papirjev za izpolniti in potem na koncu družina sploh ne pride in je potem spet treba iskati nove termine. Se nas želijo izogibat, takšen občutek imam trenutno. **(G65)** Včasih, če dobim kakšno mamico samohranilko na primer in zelo zavrača kakršnokoli sodelovanje, si potem razbijam glavo, kako naj jo še spodbudim, kako naj jo podprem, saj je ne morem kar pustiti. Tu mi še mogoče malo zmanjka. **(G66)** Potem pa birokracija tudi je velik izziv, ker vzame veliko časa. **(G67)** Pa včasih tudi kakšne nasilne stranke. Fizično me do sedaj ni še nobeden napadel, ampak verbalno pa kar. **(G68)** Pa potem mediji, **(G69)** pošiljanje inšpekcij in je potem še dodatno delo, se je treba pripraviti. **(G70)** Potem tudi nek strah, ki je odzadaj, kaj pa če sem kaj narobe naredila, se čemu premalo posvetila, predvsem zaradi časovne stiske. **(G71)** Se mi pa zdi, da sem takoj s prihodom padla v neko turbulentno obdobje, ko se veliko dogaja, veliko primerov sem dobila. **(G72)** Tako, da sem bila res takoj vržena v vse te izzive, ki pridejo. **(G73)** Se vključiti v družine, tudi družinam je težko, ker se spet zamenja strokovna delavka in tukaj izražajo nezadovoljstvo. Moraš potem počasi spet vzpostaviti sodelovanje z njimi. **(G74)**

13. Kako se soočate s temi izzivi? Ali te izzive vedno uspete razrešiti sami? Vas pri razreševanju izzivov kdo podpre, vam pomaga?

Ja spet bi rekla, da znotraj tima, znotraj varstva družine si pomagamo, se podpremo. (G75) Včasih imamo tudi za kakšen primer prav odredbo v paru, da sva dve strokovni delavki prisotni na pogovoru. (G76) Včasih se same med sabo dogovorimo, če ima katera čas in bi bila prisotna zraven na pogovoru. (G77) Je že iz tega vidika lažje, da lahko ena zapisuje in se pogovarja z družino ali pa tudi kot mentalna podpora, da imaš nekoga ob sebi in da te lahko podpre. (G78) Včasih, ko gre za kakšno nameščanje v zavod na primer so primeri čisto različni. Nekateri se strinjajo, soglašajo, spet drugi pa totalno nasprotujejo, kljub temu da vse institucije opozarjajo na potrebnost namestitve in v takšnih primerih je lažje, da si v timu. (G79)

14. Kaj bi potrebovali, da bi se lahko še bolje soočali z izzivi?

Trenutno ne vem odgovoriti na to vprašanje. Mislim, da dlje časa kot si v tem, da je tudi to nek plus. Da daš času čas in se v tem času krepiš, se izobražuješ. Vsaka nova izkušnja te krepi. (G80) Seveda pa tudi literatura in izobraževanja. (G81)

R2: Kakšno podporo bi socialne delavke na centru za socialno delo še potrebovale, da bi lahko še bolj kompetentno sodelovale z družinami s številnimi izzivi?

15. Kakšne oblike podpore pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi bi še potrebovali (na ravni organizacije in izven nje)?

Sigurno, da bi bilo manj primerov, da nisi okupiran s takšnim obsegom dela. To bi zagotovo bilo v pomoč. (G82) Ljudje pričakujejo, da jim boš na voljo in če imaš preveč zadev jim ne moreš biti vseskozi na voljo in jih ustrezno podpreti. (G83) Pogrešam tudi, da na varstvu družine nimamo intervizij. To zelo pozdravljam, se mi zdi, da bi bile zelo dobrodošle. (G84) Ker moraš vseskozi biti na 200 procentov in tudi vsebine so raznolike in tudi iz tega vidika bi bilo dobro, da bi imele intervizije. Da podeliš primere in zgodbe in ti druga strokovna delavka reče, da ima tudi podobno situacijo in potem skupaj razmišljaš. (G85)

16. Katera dodatna znanja bi še potrebovali, da bi se lahko počutili še bolj kompetentni za sodelovanje z družinami s številnimi izzivi in na kakšen način bi želeli, da se vam to znanje predaja?

Se mi zdi včasih, da mi je kakšno izobraževanje prek Zooma še najboljše, da ne zapravljamo časa še z vožnjo, ker ti potem res cel dan vzame. (G86) Pa si lahko tudi za računalnikom, če je na primer kakšen nujen mail. Lahko poslušaš izobraževanje in si še vedno dosegljiv. (G87) Jaz sem bolj za ta enodnevna izobraževanja, predvsem zato, ker me doma veže družina in sem rada v popoldanskem in večernem času z družino, vsaj dokler, da sta še otroka bolj majhna. (G88) Glede na moje področje mi najbolj koristijo informacije glede dela z mladoletniki in na splošno z družinami v smislu uresničevanja načrta pomoči, krepitev starševskih kapacitet in starševskih veščin. (G89) Ker se mi zdi, da določeni starši nimajo popolnoma nobenega uvida v to, da stvari doma niso ok in se moraš konstantno vračati na začetek z njimi. Tako, da takšna znanja so vedno dobrodošla. Več kot imaš informacij o tem, kam družino usmerjat, kako še z njo delati, lažje je. Bolj kot smo opremljeni, lažje nam je delati. (G90)

R5: Kako socialne delavke zaposlene na centrih za socialno delo skrbijo zase?

17. Ali pri svojem delu občutite preobremenjenost? Če da, kako se kaže preobremenjenost pri vašem delu?

Ja, bom rekla, da jo, pa čeprav sem šele pol leta na tem delovnem mestu. (G91) Ravno zaradi obsega dela. (G92) Včasih se zelo težko zvečer umirim in zaspim, se mi pojavljajo sanje o službi in o uporabnikih. (G93) V zadnjem obdobju so se mi začela pojavljati odstopanja na koži, luskavica in mi je zdravnica rekla, da je možno, da zaradi stresa. Ne vem zdaj ali je to samo zaradi službe, bi rekla, da prej vse po malem, torej usklajevanje službe, družine, časa zase. (G94) To pomanjkanje spanja se mi kaže tudi na zbranosti. Tako, da včasih se težko skoncentriram in nimam fokusa. Ali pa me včasih nekdo nekaj vpraša in isti moment pozabim, kaj me je vprašal. To se mi prej tudi ni dogajalo. (G95)

18. Kako pri vašem delu poskrbite zase? Na katere tehnike se opirate pri skrbi zase?

Bom rekla, da mogoče, da premalo poskrbim zase. (G96) Najbolj se odklopim tako, da grem v naravo z otroci. (G97) Da sem čim več zunaj, to je meni sprostitevno. (G98) Da bi rekla, da imam veliko časa prav zase, da bi delala nekaj na sebi, to ne. (G99) Mi pa pomagata narava in gibanje, da se sprostim, da odmislim. (G100)

19. Kako vas organizacija, v kateri ste zaposlene podpira pri skrbi zase?

Mogoče to, da mislim da imamo po kolektivni pogodbi tri dodatne dni dopusta. Da nam pripada malce več počitka. (G101) Bi rekla, da je to tudi neka podpora. Dobimo pa tudi vsake toliko kakšen mail, kako zdravo jest, kako pravilno sedeti in podobno. So neka ozaveščanja, ki te opominjajo, da ne pozabiš nase. (G102) Kaj drugega pa se zaenkrat ne spomnim, da bi bilo še kaj.

9.3. Priloga 3: Odprto kodiranje intervjuja G

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G1	Na tem delovnem mestu sem pol leta...	Pol leta sodelovanja z družinami	Trajanje zaposlitve	Zaposlitev na področju varstva družine	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi
G2	V obravnavi imam približno sto družin.	Sodelovanje s 100 družinami	Število družin s katerimi SD sodeluje	Zaposlitev na področju varstva družine	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi
G3	Ja včasih je enkrat na mesec, enkrat na dva meseca.	Sodelovanje z družinami enkrat mesečno do enkrat na dva meseca	Pogostost sodelovanja z družinami s številnimi izzivi	Zaposlitev na področju varstva družine	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi
G4	Z vsemi itak ne gre.	Preveč primerov onemogoča pogostejše sodelovanje	Pogostost sodelovanja z družinami s številnimi izzivi	Zaposlitev na področju varstva družine	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi
G5	Jaz takoj, ko sem prišla smo imeli nujen odvzem in takrat sem bila s starši v bistvu vsak dan v stiku.	Več srečanj z družino ob začetku sodelovanja	Pogostost sodelovanja z družinami s številnimi izzivi	Zaposlitev na področju varstva družine	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi
G6	Ni tistega enoznačnega pravila, kako pogosto se dobivamo, kako sodelujemo.	Od primera do primera različno	Pogostost sodelovanja z družinami s številnimi izzivi	Zaposlitev na področju varstva družine	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi
G7	Pogrešam to, da bi imela več časa za sodelovanje z družinami, ker se mi zdi, da nam birokracija veliko pobere časa.	Želja po pogostejšemu srečevanju z družinami	Pogostost sodelovanja z družinami s številnimi izzivi	Zaposlitev na področju varstva družine	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi
G8	Jaz imam v obravnavi del ukrepov, ki so tako ali tako bolj intenzivni in je treba bolj sodelovati z družinami.	Pogostejše sodelovanje z družinami ob ukrepih	Pogostost sodelovanja z družinami s številnimi izzivi	Zaposlitev na področju varstva družine	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi
G9	Po drugi strani imam pa tudi težave v odraščanju...	Težave v odraščanju	Okvir nalog, pooblastil in storitev	Področje dela	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi
G10	...mladoletne prekrškarje...	Obravnava mladostnikov v postopku prekrškov	Okvir nalog, pooblastil in storitev	Področje dela	Sodelovanje z družinami s številnimi izzivi

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G11	Ja, imam podporo v timu, saj znotraj varstva družine sodelavke med sabo zelo sodelujemo.	Podpora v timu	Pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G12	Tudi podpora vodstva je.	Podpora nadrejenih	Podpora vodstva	Podpora na ravni organizacije	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G13	Če je kakšen težji primer ali pa, če ne vemo kako naprej, se vključi tudi pomočnica direktorja in nam pomaga.	Strokovna podpora nadrejene	Podpora vodstva	Podpora na ravni organizacije	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G14	Si izmenjamo mnenja, si pomagamo, tako da se mi zdi da je tukaj na našem centru velika podpora.	Pomoč in podpora sodelavk	Pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G15	Kar se pa tiče izobraževanja pa dobivamo prek elektronske pošte sporočila in obvestila, tako da imamo možnosti iti na številna izobraževanja.	Omogočanje izobraževanja	Izobraževanje na delovnem mestu	Strokovno izpopolnjevanje	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G16	V večini so itak plačljiva, tako da nek font je s strani organizacije, da ti krijejo izobraževanja, mislim da nekje 200€ na leto.	Omogočanje izobraževanja	Izobraževanje na delovnem mestu	Strokovno izpopolnjevanje	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G17	Ostalo si moraš pa kriti sam.	Financiranje izobraževanj s strani SD	Izobraževanje na delovnem mestu	Strokovno izpopolnjevanje	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G18	Zdaj pa, če je kakšno dražje potem že malce kolebaš.	Kolebanje glede samofinanciranja izobraževanj	Izobraževanje na delovnem mestu	Strokovno izpopolnjevanje	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G19	Je pa fino se izobraževati tudi iz tega vidika, ker zbiraš točke za napredovanje.	Zbiranje točk za napredovanje skozi izobraževanja	Izobraževanje na delovnem mestu	Strokovno izpopolnjevanje	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G20	Ja imamo supervizijska srečanja, ki potekajo enkrat na mesec.	Supervizija enkrat mesečno	Pogostost supervizije	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G21	Na način, da supervizor pride k nam na center in se skupaj usedemo.	Supervizijska srečanja na CSD-ju	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G22	Supervizijsko srečanje traja uro in pol.	Supervizija v trajanju ure in pol	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G23	V bistvu lahko delimo občutja, kako smo in je možnost izpostaviti primer, ki nas v tistem trenutku najbolj teži.	Pogovor o konkretnem primeru	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G24	S pomočjo izmenjave mnenj...	Izmenjava mnenj tekom supervizije	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G25	...supervizor nam s kakšno tehniko pomaga, kako bi pa lahko iz drugega vidika pogledala na situacijo.	Uporaba supervizijskih tehnik ponudi drug vidik	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G26	Lahko izpostavimo konkreten primer in nam to pomaga tudi pri nadaljnjem delu.	Pogovor o konkretnem primeru	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G27	Včasih se mi zdi, da vseeno ne dobimo tistega kar si sami želimo, da bi nam res pomagalo.	Nezadostna podpora supervizije	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G28	Si mogoče postavimo prevelika pričakovanja za supervizijo in si potem malo razočaran.	Nezadostna podpora supervizije	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G29	Je zelo odvisno od supervizorja.	Pridobitev podpore na superviziji odvisna od supervizorja	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G30	Nimam nič proti temu, da ne bo tako	Pridobitev podpore na	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	zvenelo, ampak se mi zdi, da je res od več dejavnikov odvisno ali te bo supervizija podprla.	superviziji odvisna od več dejavnikov			družinami s številnimi izzivi
G31	Mogoče ti včasih pomaga že to, da lahko поделиš in ti je že zato potem lažje delat naprej.	Podelitev dilem olajša stisko	Supervizija	Intervizija in supervizija	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G32	Ja, meni se to zdi zelo pomembno in to zelo zagovarjam.	Pomembnost timskega dela	Pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G33	Tudi sama sem takšna oseba, ki zagovarjam medsebojno pomoč, pri delu je pa to še toliko bolj pomembno.	Pomembnost timskega dela	Pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G34	Velikokrat imamo te multidisciplinarne time, kamor smo vključeni policija, zdravstvo, mi, šola in podelimo vsak svoj vidik, svoje izkušnje in potem skupaj zasujemo načrte pomoči oziroma neke korake, kako družini pomagati.	Pomembnost medinstitucionalnega sodelovanja	Sodelovanje z drugimi institucijami	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G35	Se mi zdi to zelo dobrodošlo in je res zelo, zelo v pomoč.	Pomembnost timskega dela	Pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G36	Včasih so tudi primeri, ko zavračajo pomoč in imajo odklonilen odnos do samega centra. Negativno mnenje, na primer da na centru tako ali tako nič ne delamo in jih je težko dobiti na svojo stran, ker so že od začetka zelo zaprti in takrat je to medsebojno sodelovanje še bolj v pomoč.	Pomembnost medinstitucionalnega sodelovanja	Sodelovanje z drugimi institucijami	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G37	Tudi znotraj centra imamo pri težjih primerih določen delovni tim, ki ga določi naša nadrejena in smo včasih tudi tri, štiri sodelavke v njem.	Možnost sklicati delovni tim	Timi	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G38	Tudi, če je na primer kakšen ukrep, ki bo šel v rejništvo, bo tudi strokovna delavka iz rejništva zraven. Vedno se tim prilagodi glede na situacijo.	Vključevanje različnih strokovnih delavk v delovni tim	Timi	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G39	Sestajamo se pa po potrebi, včasih na dva tedna, na tri, včasih na mesec. Čisto odvisno, kako aktivno se odvijajo stvari znotraj posameznega primera.	Sestajanje delovnega tima po potrebi	Timi	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G40	Včasih se tudi naša pomočnica pridruži timu.	Vključevanje nadrejene v delovni tim	Timi	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G41	Mi, ki smo tudi na varstvu mladostnikov stremimo k temu, da se v vsakem primeru vsaj enkrat tedensko vse skupaj sestanemo.	Tedenski področni sestanki	Sodelovanje znotraj CSD-ja	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G42	In takrat tudi lahko vprašamo za karkoli, kaj nas takrat teži in si na ta način pomagamo.	Tedenski področni sestanki	Sodelovanje znotraj CSD-ja	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G43	Tudi mogoče na način razbremenitve, mi temu pravimo minutke za duševno zdravje.	Razbremenitev na tedenskih področnih sestankih	Sodelovanje znotraj CSD-ja	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G44	Ja v veliko pomoč mi je strokovna literatura, ampak mi velikokrat zmanjkuje časa, ker	Podpora preko strokovne literature	Podpora izven organizacije	/	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	imam tudi doma otroka in družino, ki zahteva svoj čas.				
G45	Drugače pa tudi starejše sodelavke, ki delujejo na našem področju imajo zaradi bogatih izkušenj določena gradiva pri sebi, ki so jim najbolj pomagala pri delu.	Pomoč in podpora sodelavk	Pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G46	Tako, da smo si na računalniku naredile mapo, kjer imamo noter kakšne datoteke, članke, priporočila, ki nam pridejo prav. Imamo možnost prebrati, pogledati.	Skupna mapa s strokovno literaturo	Pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G47	V domačem okolju pa tudi se lahko izpovem, imam tudi tam podporo.	Podpora bližnjih	Podpora izven organizacije	/	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G48	Ker včasih rabiš samo nekomu povedat in se tako razbreniš. Se mi zdi pomembno, da o teh stvareh govorimo, ker čim držiš v sebi se ti nabirajo stvari in pridejo v podzavest.	Razbremenjevanje s pogovorom	Podpora izven organizacije	/	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G49	Na fakulteti smo imeli zelo poudarek na vzpostavljanju odnosa... Tako, da na to se najbolj zanašam.	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Znanje pridobljeno tekom študija	/	Opora v znanju
G50	Na socialno delo, krepitev socialne mreže.	Krepitev socialne mreže	Znanje pridobljeno tekom študija	/	Opora v znanju
G51	Znanja iz fakultete mi zelo prav pridejo.	Uporabnost znanj iz fakultete	Znanje pridobljeno tekom študija	/	Opora v znanju
G52	Tudi družinsko pravo, ki smo ga spoznavali na fakulteti. Tudi iz vidika, ker pišemo	Uporaba družinskega prava	Znanje pridobljeno tekom študija	/	Opora v znanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	predloge za sodišča.				
G53	Saj je dejstvo, da sčasoma malo pozabiš, ampak vsaj veš kam pogledat in si lahko vedno osvežiš znanje.	Pomembnost obnavljanja znanj iz fakultete	Znanje pridobljeno tekom študija	/	Opora v znanju
G54	Trenutno ne vem kaj bi lahko posebej rekla, ker sem šele kratek čas na tem področju.	SD se ne opira na druga posebna znanja	Opiranje na druga specifična znanja	/	Opora v znanju
G55	Grem pa vedno rada vprašati dve starejši sodelavki, ki imata veliko izkušenj. Njune lastne izkušnje, mnenja mi zelo veliko pomenijo.	Pomen delitve izkušenj starejših sodelavk	Pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G56	Da mi povesta, kako še lahko drugače kaj naredim. Njuna izkustvena bogata pot mi zelo pomaga.	Pomen delitve izkušenj starejših sodelavk	Pomembnost medsebojnega sodelovanja na delovnem mestu	Medsebojno sodelovanje na delovnem mestu	Podpora pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G57	Ja to se mi zdi pa zelo pomembno, da se sproti učimo, ker so tudi novosti.	Pomembnost stalnega izobraževanja zaradi številnih sprememb	Izobraževanje na delovnem mestu	Pomembnost strokovnega izpopolnjevanja	Opora v znanju
G58	Znotraj zakonodaje se stvari spreminjajo, tudi pri pisanju predlogov za sodišče na primer.	Pomembnost stalnega izobraževanja zaradi številnih sprememb	Izobraževanje na delovnem mestu	Pomembnost strokovnega izpopolnjevanja	Opora v znanju
G59	Vedno so kakšne novosti in je zelo pomembno, da se sproti »updejamo«, da sledimo novostim.	Pomembnost stalnega izobraževanja zaradi številnih sprememb	Izobraževanje na delovnem mestu	Pomembnost strokovnega izpopolnjevanja	Opora v znanju
G60	Je pomembno, da tudi vemo, kaj vse obstaja. Na primer glede na vse te novodobne odvisnosti od ekranov, da vemo, kam lahko mogoče družine naprej	Pomembnost stalnega izobraževanja zaradi številnih sprememb	Izobraževanje na delovnem mestu	Pomembnost strokovnega izpopolnjevanja	Opora v znanju

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	usmerimo v druge organizacije.				
G61	Vsekakor dodatno izpolnjevanje tekom let mora biti. Ne moreš obstati v enem kalupu in reči jaz sem naredil faks in pika.	Pomembnost stalnega izobraževanja zaradi številnih sprememb	Izobraževanje na delovnem mestu	Pomembnost strokovnega izpopolnjevanja	Opora v znanju
G62	Pomanjkanje časa je definitivno ogromen izziv.	Pomanjkanje časa	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G63	Želela bi si več časa posvečat družinam, pogovorom, tudi terenskemu delu.	Prevelika količina dela	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G64	Tako pa je treba vsak telefonski pogovor zapisat in je res veliko tega pisanja. Tudi pisanje predlogov za sodišče, saj to vse vzame veliko časa.	Preveč birokracije	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G65	Tudi imamo trenutno izzive s sodelovanjem z albanskimi družinami, ker je potrebno kar nekaj stvari organizirati in aktivirati še prevajalca in je še s tem ogromno papirjev za izpolniti in potem na koncu družina sploh ne pride in je potem spet treba iskati nove termine. Se nas želijo izogibat, takšen občutek imam trenutno.	Nesodelovalnost družin in neudeležba na dogovorjenih srečanjih	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G66	Včasih, če dobim kakšno mamico samohranilko na primer in zelo zavrača kakršnokoli sodelovanje, si potem razbijam glavo, kako naj jo še spodbudim,	Motiviranje uporabnikov k sodelovanju	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	kako naj jo podprem, saj je ne morem kar pustiti. Tu mi še mogoče malo zmanjka.				
G67	Potem pa birokracija tudi je velik izziv, ker vzame veliko časa.	Preveč birokracije	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G68	Pa včasih tudi kakšne nasilne stranke. Fizično me do sedaj ni še nobeden napadel, ampak verbalno pa kar.	Nasilni uporabniki	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G69	Pa potem mediji...	Medijsko poročanje	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G70	...pošiljanje inšpekcij in je potem še dodatno delo, se je treba pripraviti.	Pogosti inšpekcijski nadzori	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G71	Potem tudi nek strah, ki je odzadaj, kaj pa če sem kaj narobe naredila, se čemu premalo posvetila, predvsem zaradi časovne stiske.	Strah pred storjeno napako	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G72	Se mi pa zdi, da sem takoj s prihodom padla v neko turbulentno obdobje, ko se veliko dogaja, veliko primerov sem dobila.	Prevelika količina dela	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G73	Tako, da sem bila res takoj vržena v vse te izzive, ki pridejo.	Vrženost v številne izzive	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G74	Se vključiti v družine, tudi družinam je težko, ker se spet zamenja strokovna delavka in tukaj izražajo nezadovoljstvo. Moraš potem počasi spet vzpostaviti	Ponovno vzpostavljanje sodelovanja ob menjavi strokovne delavke	/	Izzivi na delovnem mestu	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	sodelovanje z njimi.				
G75	Ja spet bi rekla, da znotraj tima, znotraj varstva družine si pomagamo, se podpremo.	Timsko delo	Skupinsko reševanje izzivov	Podpora pri reševanju izzivov	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G76	Včasih imamo tudi za kakšen primer prav odredbo v paru, da sva dve strokovni delavki prisotni na pogovoru.	Reševanje izzivov v paru	Skupinsko reševanje izzivov	Podpora pri reševanju izzivov	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G77	Včasih se same med sabo dogovorimo, če ima katera čas in bi bila prisotna zraven na pogovoru.	Reševanje izzivov v paru	Skupinsko reševanje izzivov	Podpora pri reševanju izzivov	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G78	Je že iz tega vidika lažje, da lahko ena zapisuje in se pogovarja z družino ali pa tudi kot mentalna podpora, da imaš nekoga ob sebi in da te lahko podpre.	Reševanje izzivov v paru	Skupinsko reševanje izzivov	Podpora pri reševanju izzivov	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G79	Včasih, ko gre za kakšno nameščanje v zavod na primer so primeri čisto različni. Nekateri se strinjajo, soglašajo, spet drugi pa totalno nasprotujejo, kljub temu da vse institucije opozarjajo na potrebnost namestitve in v takšnih primerih je lažje, da si v timu.	Timsko delo	Skupinsko reševanje izzivov	Podpora pri reševanju izzivov	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G80	Mislim, da dlje časa kot si v tem, da je tudi to nek plus. Da daš času čas in se v tem času krepiš, se izobražuješ. Vsaka nova izkušnja te krepi.	Pridobivanje izkušenj pripomore k lažjemu razreševanju izzivov	Samostojno reševanje izzivov	Podpora pri reševanju izzivov	Soočanje z izzivi pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G81	Seveda pa tudi literatura in izobraževanja.	Dodatna izobraževanja in dostopnost strokovne literature	Podpora znotraj organizacije	/	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G82	Sigurno, da bi bilo manj primerov, da nisi okupiran s takšnim obsegom dela. To bi zagotovo bilo v pomoč.	Potreba po manjšem številu primerov na posamezno SD	Podpora znotraj organizacije	/	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G83	Ljudje pričakujejo, da jim boš na voljo in če imaš preveč zadev jim ne moreš biti vseskozi na voljo in jih ustrezno podpreti.	Potreba po manjšem številu primerov na posamezno SD	Podpora znotraj organizacije	/	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G84	Pogrešam tudi, da na varstvu družine nimamo intervizij. To zelo pozdravljam, se mi zdi, da bi bile zelo dobrodošle.	Potreba po intervizijah na področju varstva družine	Podpora znotraj organizacije	/	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G85	Ker moraš vseskozi biti na 200 procentov in tudi vsebine so raznolike in tudi iz tega vidika bi bilo dobro, da bi imele intervizije. Da podeliš primere in zgodbe in ti druga strokovna delavka reče, da ima tudi podobno situacijo in potem skupaj razmišljaš.	Potreba po intervizijah na področju varstva družine	Podpora znotraj organizacije	/	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G86	Se mi zdi včasih, da mi je kakšno izobraževanje prek Zooma še najboljše, da ne zapravljamo časa še z vožnjo, ker ti potem res cel dan vzame.	Želja po izobraževanjih prek Zoom-a	Preoblikovanje izobraževanj na delovnem mestu	Izobraževanje socialnih delavk	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G87	Pa si lahko tudi za računalnikom, če je na primer kakšen nujen mail. Lahko poslušaš	Želja po izobraževanjih prek Zoom-a	Preoblikovanje izobraževanj na delovnem mestu	Izobraževanje socialnih delavk	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	izobraževanje in si še vedno dosegljiv.				
G88	Jaz sem bolj za ta enodnevna izobraževanja, predvsem zato, ker me doma veže družina in sem rada v popoldanskem in večernem času z družino, vsaj dokler, da sta še otroka bolj majhna.	Želja po enodnevnih izobraževanjih	Preoblikovanje izobraževanj na delovnem mestu	Izobraževanje socialnih delavk	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G89	Glede na moje področje mi najbolj koristijo informacije glede dela z mladoletniki in na splošno z družinami v smislu uresničevanja načrta pomoči, krepitev starševskih kapacitet in starševskih veščin.	Izobraževanja na temo družin	Preoblikovanje izobraževanj na delovnem mestu	Izobraževanje socialnih delavk	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G90	Več kot imaš informacij o tem, kam družino usmerjat, kako še z njo delati, lažje je. Bolj kot smo opremljeni, lažje nam je delati.	Izobraževanja na temo družin	Preoblikovanje izobraževanj na delovnem mestu	Izobraževanje socialnih delavk	Podpora, ki bi bila še potrebna pri sodelovanju z družinami s številnimi izzivi
G91	Ja, bom rekla, da jo, pa čeprav sem šele pol leta na tem delovnem mestu.	Občutek preobremenjenosti	/	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase
G92	Ravno zaradi obsega dela.	Prevelika količina dela	/	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase
G93	Včasih se zelo težko zvečer umirim in zaspim, se mi pojavljajo sanje o službi in o uporabnikih.	Nespečnost	Pokazatelji preobremenjenosti	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase
G94	V zadnjem obdobju so se mi začela pojavljati odstopanja na koži, luskavica in mi je zdravnica rekla, da je možno, da zaradi stresa. Ne vem zdaj ali je to samo	Razvoj kožnih bolezni zaradi stresa	Pokazatelji preobremenjenosti	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase

Oznaka enote	Enota	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
	zaradi službe, bi rekla, da prej vse po malem, torej usklajevanje službe, družine, časa zase.				
G95	To pomanjkanje spanja se mi kaže tudi na zbranosti. Tako, da včasih se težko skoncentriram in nimam fokusa. Ali pa me včasih nekdo nekaj vpraša in isti moment pozabim, kaj me je vprašal. To se mi prej tudi ni dogajalo.	Nezbranost in pomanjkanje fokusa	Pokazatelji preobremenjenosti	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase
G96	Bom rekla, da mogoče, da premalo poskrbim zase.	Nezadostna skrb zase	Premagovanje izčrpanosti na delovnem mestu	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase
G97	Najbolj se odklopim tako, da grem v naravo z otroci.	Skrb zase v naravi	Premagovanje izčrpanosti na delovnem mestu	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase
G98	Da sem čim več zunaj, to je meni sprostitveno.	Skrb zase v naravi	Premagovanje izčrpanosti na delovnem mestu	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase
G99	Da bi rekla, da imam veliko časa prav zase, da bi delala nekaj na sebi, to ne.	Nezadostna skrb zase	Premagovanje izčrpanosti na delovnem mestu	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase
G100	Mi pa pomagata narava in gibanje, da se sprostim, da odmislim.	Šport	Načini skrbi zase	Preobremenjenost na delovnem mestu	Skrb zase
G101	Mogoče to, da mislim da imamo po kolektivni pogodbi tri dodatne dni dopusta. Da nam pripada malce več počitka.	Več dni dopusta	Delovanje organizacije	Podpora organizacije pri skrbi zase	Skrb zase
G102	Dobimo pa tudi vsake toliko kakšen mail, kako zdravo jest, kako pravilno sedeti in podobno. So neka ozaveščanja, ki te opominjajo, da ne pozabiš nase.	Ozaveščanje o skrbi zase prek elektronskih sporočil	Delovanje organizacije	Podpora organizacije pri skrbi zase	Skrb zase

9.4. Priloga 4: Osnovno kodiranje

SODELOVANJE Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI

ZAPOSLOTITEV NA PODROČJU VARSTVA DRUŽINE

TRAJANJE ZAPOSLOTITVE

- 5 do 6 let sodelovanja z družinami (A1)
- 2 leti sodelovanja z družinami (B1, H1)
- 15 let sodelovanja z družinami (C1)
- 10 mesecev sodelovanja z družinami (D1)
- 2 leti in pol sodelovanja z družinami (E1)
- 7 let sodelovanja z družinami (F1)
- Pol leta sodelovanja z družinami (G1)
- 16 let sodelovanja z družinami (I1)

ŠTEVILO DRUŽIN S KATERIMI SD SODELUJE

- Sodelovanje z družinami znotraj 80-ih zadev (A2)
- Sodelovanje s 17 družinami (B2)
- Sodelovanje s 45 družinami (C2)
- Sodelovanje z družinami znotraj 85-ih zadev (D2)
- Sodelovanje z 80 družinami (E2)
- Sodelovanje z 10 družinami (F2)
- Sodelovanje s 100 družinami (G2)
- Sodelovanje z 20 družinami (H2)
- Sodelovanje s 35 družinami (I2)

POGOSTOST SODELOVANJA Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI

- Enkrat mesečno do nekajkrat mesečno srečevanje v okviru pomoči družini za dom (A3)
- Tedensko srečevanje z družinami v okviru javnih pooblastil (A4)
- Srečevanje nekajkrat na leto v okviru rejništva (A5)
- Tedensko sodelovanje v okviru mobilne službe (B3)
- Mesečno sodelovanje v okviru pomoči družini za dom (B4)
- Mesečno sodelovanje z družinami (C3, C4, D3, H3, H6, I3)
- Želja po pogostejšemu srečevanju z družinami (C5, G7)
- Več srečanj z družino ob začetku sodelovanja (C6, G5)
- Preveč primerov onemogoča pogostejše sodelovanje (C7, G4)
- Od primera do primera različno (E3, G6)
- Enkrat mesečno do nekajkrat letno (E4)
- Ciklično sodelovanje (F4)
- Sodelovanje z družinami enkrat mesečno do enkrat na dva meseca (G3, H5)
- Pogostejše sodelovanje z družinami ob ukrepih (G8)
- Pogostejše sodelovanje z družinami ob krizah (H4, I5)
- Manj intenzivno sodelovanje ob stabilnih razmerah v družini (I4)

PODROČJE DELA

OKVIR NALOG, POOBLASTIL IN STORITEV

- Pomoč družini za dom (A6, C8, H7, I6)
- Ukrepi za zaščito otrok (A7)
- Težave v odraščanju (A8, D4, E6, G9, I7)
- Rejništvo (A9)
- Sodelovanje CSD-ja z zavodom za prestajanje kazni (A10)
- Družine s številnimi izzivi v vseh primerih (A11)
- Pomoč družini za dom in mobilna služba (B5)
- Obravnava mladostnikov v postopku prekrškov (D5, E7, G10)
- Posebno varstvo otrok in mladostnikov (E5)
- Urejanje statusnih razmerij in razmerij med starši in otroki (F3, F5, F6)
- Osebna pomoč (H8)
- Preventivne delavnice (H9)
- Prva socialna pomoč (I8)

PODPORA PRI SODELOVANJU Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI

STROKOVNO IZPOPOLNJEVANJE

IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

- Omogočanje izobraževanja (A12, A13, A14, C12, E13, G15, G16, H10, I10)
- Usposabljanje na fakulteti za socialno delo (B8)
- Izobraževanja na temo družine (B9, H11)
- Podpora vodstva pri izobraževanju (D12)
- Financiranje dodatnih izobraževanj s strani organizacije (D13, D72)
- Organiziranje izobraževanj na enoti (E14, I11)
- Omejena izobraževanja (F7, F8)
- Financiranje izobraževanj s strani SD (G17)
- Kolebanje glede samofinanciranja izobraževanj (G18)
- Zbiranje točk za napredovanje skozi izobraževanja (G19)

PODPORA NA RAVNI ORGANIZACIJE

PODPORA VODSTVA

- Strokovna podpora nadrejene (A15, A16, A17, G13)
- Podpora nadrejenih (C9, D66, E8, F89, G12, I9)
- Vodstvo spodbuja jezik socialnega dela (C10)
- Vodstvo zagovarja soustvarjanje z družinami (C11, F9)
- Podpiranje sodelovanja s fakulteto (C13)
- Vodstvo ima posluš za stiske strokovnih delavk (D11, E11)
- Vključevanje vodstva v zahtevnih primerih (E10)

DELOVANJE ORGANIZACIJE

- Dobro delovanje organizacije (A86)

- Zadovoljstvo s trenutno podporo (D64)
- Udeležba na željenem izobraževanju (D65)
- Razdelitev področja na dve strokovni delavki (F90)

INTERVIZIJA IN SUPERVIZIJA

- Omogočanje intervizije in supervizije (A18, C14)
- Omogočanje supervizije (A23, B10, F10, I14, I15)
- Združitev intervizije in supervizije (E15)
- Omogočanje intervizije (E21)

INTERVIZIJA

- Intervizija na področju rejništva (A19)
- Regijska intervizija na področju rejništva in ukrepov za mladostnike (A20)
- Intervizijska skupina na fakulteti za socialno delo (B7)
- Večja podpora v intervizijski skupini na fakulteti (B11, B13)
- Izpostavljanje dilem v okviru intervizije (B14, C20)
- Prednost dela v manjši skupini v okviru intervizije (B15)
- Intervizija znotraj storitve pomoč družini za dom (C19)
- Pogovor s sodelavko v smislu intervizije (C21)
- Intervizija znotraj aktivov (D20)
- Intervizija znotraj delovnega tima (F14)

POGOSTOST INTERVIZIJE

- Intervizija znotraj rejništva štirikrat letno (A21)

SUPERVIZIJA

- Podpora v superviziji (A24, A25, C18)
- Pogovor o konkretnem primeru (A26, C16, G23, G26, I18, I20)
- Usmeritve tekom supervizije (A27)
- Nezmožnost deljenja dilem v okviru supervizije (B12)
- Možnost individualne supervizije (C17, D21, F12, F13)
- Supervizija znotraj podobnih področij (D15, F11)
- Pomembnost medsebojnega zaupanja (D16, D17, D19)
- Medsebojna podpora izven supervizije (D18)
- Supervizijska srečanja na CSD-ju (G21)
- Supervizija v trajanju ure in pol (G22)
- Izmenjava mnenj tekom supervizije (G24)
- Uporaba supervizijskih tehnik ponudi drug vidik (G25)
- Nezaostna podpora supervizije (G27, G28)
- Pridobitev podpore na superviziji odvisna od supervizorja (G29)
- Pridobitev podpore na superviziji odvisna od več dejavnikov (G30)
- Podelitev dilem olajša stisko (G31)
- Nenaklonjenost superviziji (H15, H16)
- Supervizija v dveh skupinah (I17)

- Pogovor o temi, ki jo izpostavi supervizorka (I19)

POGOSTOST SUPERVIZIJE

- Supervizija enkrat mesečno (A22, C15, D14, E12, G20, I16)

MEDSEBOJNO SODELOVANJE NA DELOVNEM MESTU

POMEMBNOST MEDSEBOJNEGA SODELOVANJA NA DELOVNEM MESTU

- Pomembnost timskega dela (A28, A30, A36, B16, B22, C22, C35, E22, G32, G33, G35)
- Sprotno dogovarjanje (A29)
- Pomembnost druge perspektive (A31)
- Podpora v timu (B6, G11)
- Tim za družino (B23)
- Soodvisnost strokovnih delavk na področju varstva družine (B24, C26, E25)
- Pomembnost sodelovanja znotraj CSD-ja (C23, C27, E26, E27, I22)
- Pomembnost podporne klime (C24, H48)
- Različno pogosto sodelovanje z različnimi sodelavci (C25, C36)
- Dobro sodelovanje (C28)
- Pomoč in podpora sodelavk (D6, D7, D8, D9, D73, D74, D87, E28, G14, G45, H49, I12)
- Delo v paru (D10, D29, F16, F22, H13, I13)
- Pomembnost sodelovanja znotraj in zunaj CSD-ja (D22, H17, H18, I21)
- Nepogrešljivost podpore sodelavk na zahtevnejših področjih (D23)
- Izmenjava mnenj, pogledov in informacij (F17, F19, F20)
- Skupna mapa s strokovno literaturo (G46)
- Pomen delitve izkušenj starejših sodelavk (G55, G56)
- Pomoč laične delavke (H12)

SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI

- Pomembnost medinstitucionalnega sodelovanja (A32, A34, B21, D30, D33, F25, F28, G34, H20, I27, I32)
- Naklonjenost medinstitucionalnemu sodelovanju (A33)
- Pomembnost izmenjave informacij (A35, B18, B20, F24, H21)
- Predhodno obravnavanje družin s strani šole (B17)
- Drugačno obnašanje otrok v različnih institucijah (B19)
- Sodelovanje s šolami (C29, F23)
- Različno pogosto sodelovanje z različnimi institucijami (C30)
- Slabše sodelovanje z nekaterimi šolami (C31)
- Sodelovanje s centrom za duševno zdravje otrok in mladostnikov (C32, I30)
- Sodelovanje s strokovnimi centri (C33)
- Sodelovanje s policijo (C34, H14)
- Pomembnost enotnosti različnih institucij (D31, D32, E23)
- Slabo sodelovanje z zdravstvom (F26, F27)
- Sodelovanje z drugimi institucijami v dogovoru z družino (I28, I29)
- Sodelovanje s programi pomoči (I31)

TIMI

- Timsko delo na tedenski ravni (D24)
- Posvetovalni tim dvakrat na mesec (D26)
- Možnost sklicati delovni tim (D27, G37, H19)
- Družini poznane strokovne delavke znotraj delovnega tima (D28)
- Timsko delo (E9, F15)
- Odprtost do timskega dela (F18, F21)
- Vključevanje različnih strokovnih delavk v delovni tim (G38)
- Sestajanje delovnega tima po potrebi (G39)
- Vključevanje nadrejene v delovni tim (G40)

SODELOVANJE ZNOTRAJ CSD-JA

- Tedenski področni sestanki (E16, G41, G42)
- Aktivno sodelovanje na tedenskih sestankih (E17, E18)
- Sodelovanje na aktivih (E19)
- Izmenjava različnih praks (E20, F29, F76)
- Pomembnost sodelovanja znotraj CSD-ja (C23, C27, E24, E26, E27, I22)
- Razbremenitev na tedenskih področnih sestankih (G43)

PODPORA IZVEN ORGANIZACIJE

- Podpora preko strokovne literature (A37, B26, C37, F30, G44, H24, H25, I33, I34)
- Podpora preko ustreznih video vsebin (A38, H23)
- Znanje, ki ga SD poišče sama (B25)
- Podpora bližnjih (D34, D35, D84, G47, I36)
- Prijateljstvo med sodelavkami (E29, E30)
- Razbremenjevanje s pogovorom (E31, G48)
- Podpora preko izobraževanj (F31)
- Sodelovanje s fakulteto za socialno delo (F33)
- Podpora prijateljic, ki delajo na področju socialnega dela (H22)

OPORA V ZNANJU

OPORA V PRAKTIČNIH IZKUŠNJAH

- Pomen praktičnih izkušenj (A39, A42)

ZNANJE PRIDOBBLJENO TEKOM ŠTUDIJA

- Psihološka in razvojna literatura (A40, E35)
- Spoznavanje z zakonskim okvirom (A41)
- Uporabnost znanj iz fakultete (A44, F34, F37, G51, H26, H27)
- Delovni odnos, viri moči in eko zemljevid (B27)
- Pomembnost znanja o družinah (C38)
- Soustvarjanje, krepitev moči, pridruževanje, delo tukaj in zdaj (C39)
- Pomembnost ozaveščanja znanj (C40)
- Uporabniki kot eksperti iz izkušenj (C41)

- Velika mera spretnosti in veščin ter prenašanje v prakso (C42)
- Pomen ponavljanja znanj na fakulteti (D36)
- Ponotranjenost znanj iz fakultete (D37, I39)
- Uporaba dogovora o sodelovanju (D38)
- Dober delovni odnos olajša sodelovanje (D39, F35, F38, F39)
- Pomanjkanje znanja o neprostoVOLJNIH uporabnikih (D40, E44)
- Psihološka literatura (E36)
- Socialno delo z družino in delovni odnos (E37, F32)
- Literatura o zasvojenostih (E38)
- Priročnik za delo z družinami (F41)
- Vzpostavljanje delovnega odnosa (G49)
- Krepitev socialne mreže (G50)
- Uporaba družinskega prava (G52)
- Pomembnost obnavljanja znanj iz fakultete (G53, I38)
- Psihologija družine in koncepti socialnega dela (I37)

ZNANJE PRIDOB�JENO TEKOM DODIPLOMSKEGA ŠTUDIJA NA DRUGI FAKULTETI

- Teološka znanja (B28)

OPIRANJE NA DRUGA SPECIFIČNA ZNANJA

- Pomembnost posedovanja različnih znanj (A45, A49, A52, D42, H29, H30)
- Znanje o alkoholizmu in drogah (A46)
- Znanje o razvojnih potrebah otrok (A47)
- Znanje o travmah (A48, D41)
- Znanje o odnosih (A50)
- Pravna znanja (A51)
- Realitetna terapija (C43, I35)
- Prebiranje člankov in knjig (D43)
- Poznavanje zakonov (D44)
- Psihoterapevtska znanja (D45)
- Motiviranje uporabnikov (E41)
- Oseben pristop (E42)
- Razbremenilni pogovori (E43)
- Izkušvena terapija (F36, F40, F43)
- Psihološka literatura (F42)
- Geštalt terapija (H28)
- Teorija izbire (I40)
- Uporaba jaz sporočil (I41)

POMEMBNOST STROKOVNEGA IZPOPOLNJEVANJA

IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

- Pomembnost teoretičnega izpopolnjevanja (A43)

- Pomembnost vseh izobraževanj ob uvajanju v delo (A53)
- Poglobljenost izobraževanj (A54)
- Pomanjkanje poglobljenih izobraževanj (A55)
- Priprave na pogovor z branjem strokovne literature (A67, A76)
- Pomembnost stalnega izobraževanja zaradi številnih sprememb (B29, B30, B31, D47, D48, E45, G57, G58, G59, G60, G61, H36, I42, I43)
- Potreba po stalnem izobraževanju (B45, C45, E39, E40, E48, H31)
- Samoiniciativno izobraževanje (B47)
- Uporaba različnih znanj pridobljenih tekom izobraževanj (C44)
- Nujnost strokovnega izpopolnjevanja zaradi vzgojne nemoči staršev (C46)
- Strokovno izpopolnjevanje vodi v suverenost (C47)
- Izobraževanje znotraj timov (D25)
- Želja po izobraževanju iz psihoterapije (D46)
- Pomembnost stalnega izobraževanja zaradi širine področja (E46, E47)
- Pomembnost izobraževanja zaradi narave dela (F44, F47)
- Povezovanje z ostalimi strokovnimi delavci preko izobraževanj (H32, H33, H34, H35)

SOOČANJE Z IZZIVI PRI SODELOVANJU Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI

IZZIVI NA DELOVNEM MESTU

- Številni izzivi (A61, B32)
- Pomanjkanje časa (A62, A64, C48, E50, G62, H42)
- Prevelik obseg nalog (A63)
- Pomanjkanje znanja (A65, A66)
- Pojav novodobnih izzivov (A68, A72)
- Nepoznavanje novodobnih težav in stisk (A69)
- Težje obvladovanje novodobnih izzivov (A73)
- Preveč birokracije (A119, G64, G67)
- Občutki nemoči ob izzivih (C49)
- Pomanjkanje časa za izobraževanje (C50, C51)
- Kompleksnost primerov (C52, E51, E52)
- Vzgojna nemoč in visoka pričakovanja staršev (C53)
- Nezaupanje v delovni proces (C54, F56, F59)
- Pomanjkanje zunanjih programov (C55, C56, C57)
- Neusposobljenost strokovnih delavk za terapevtsko delo (C58)
- Prevelika količina dela (D49, D51, E49, G63, G72, H46, H47)
- Podaljševanje službenega časa (D50)
- Zahtevnost področja in prevelika količina dela (D52)
- Obremenjenost zaradi razporeditve nalog (D53)
- Nezmožnost kakovostnega sodelovanja z družinami (D54)
- Neobstoj podpore s strani države (D55)

- Podpora in hkrati nemoč vodstva (D56)
- Prepoznavanje majhnih korakov (F45, F46, I51)
- Vztrajanje pri uporabi socialno delovnega jezika (F58)
- Nesodelovalnost družin in neudeležba na dogovorjenih srečanjih (G65)
- Motiviranje uporabnikov k sodelovanju (G66)
- Nasilni uporabniki (G68)
- Medijsko poročanje (G69)
- Pogosti inšpekcijski nadzori (G70)
- Strah pred storjeno napako (G71, H44, H45)
- Vrženost v številne izzive (G73)
- Ponovno vzpostavljanje sodelovanja ob menjavi strokovne delavke (G74)
- Vsaka družina predstavlja poseben izziv (H37, H38)
- Sprejemanje različnosti (H39)
- Imeti upanje za možnost spremembe (H40)
- Vzdrževanje delovnega odnosa in sodelovanja (H41, I45)
- Vzpostavljanje sodelovanja (I44)
- Prijava nasilja v družini in nezaupanje družine (I46)
- Uporabniki s težavami v duševnem zdravju, ki se ne zdravijo (I47)
- Občutek nemoči SD ob vzgojni nemoči staršev (I48)

STISKE DRUŽIN

- Finančne težave družin (B33)
- Pogojenost težav v družini (B34, B35)
- Vzgojna nemoč staršev (B36)
- Duševne težave in odvisnosti (B37)
- Transgeneracijske družinske travme (I49)
- Znižane sposobnosti staršev in skrb za otroke (I50)

VZPOSTAVLJANJE IN VZDRŽEVANJE DELOVNEGA ODNOSA

- Potreba po zaupanju in varnosti v delovnem odnosu (F51, F52)
- Oseben pristop SD (F53, F54, F55)
- SD kot zagovornik otrok (F57)

PODPORA PRI REŠEVANJU IZZIVOV

SKUPINSKO REŠEVANJE IZZIVOV

- Timsko delo (A70, A71, A75, E53, E55, E58, F60, G75, G79, I52)
- Reševanje izzivov v paru (A77, A81, G76, G77, G78)
- Pomembnost podpore na delovnem mestu (B39, D57)
- Olajšanje ob podelitvi izzivov (B40)
- Iskanje rešitev s sodelavkami (C60, C61)
- Porazdelitev odgovornosti pri tiskem delu (E56, E57)
- Želja po še več podpore (E59)
- Podpora vodstva (F61, I53)

- Neformalna in formalna podpora (H52)

SAMOSTOJNO REŠEVANJE IZZIVOV

- Nenaklonjenost reševanju izzivov brez podpore (A78, A80, B38, C59, E54)
- Reševanje izzivov brez podpore (A79)
- Pridobivanje izkušenj pripomore k lažjemu razreševanju izzivov (G80)
- Odgovornost je na posamezni socialni delavki (H50, H51)
- Pozitivni odgovori inšpekcije kot zagon (H53)

REŠEVANJE IZZIVOV

- Podpora preko supervizije (I54)
- Pomoč uporabnikom pri sprejemanju izzivov (I55)

PODPORA, KI BI BILA ŠE POTREBNA PRI SODELOVANJU Z DRUŽINAMI S ŠTEVILNIMI IZZIVI

PODPORA ZNOTRAJ ORGANIZACIJE

- Potreba po manjšem številu primerov na posamezno SD (A82, C70, E60, E62, G82, G83, I65)
- Reorganizacija dela (A83, A84, A85, A87)
- Zadovoljstvo s trenutno podporo (B42)
- Želja po delu v paru (B43, B44, C67)
- Nezmožnost dela v paru zaradi pomanjkanja časa (C68, C69)
- Večje število zaposlenih (D67, D68, E63, E64, E65)
- Stabilnost kolektiva (E61)
- Želja po individualni superviziji (F63)
- Dodatna izobraževanja in dostopnost strokovne literature (G81)
- Potreba po intervizijah na področju varstva družine (G84, G85)
- Proces uvajanja mobilne službe (H54, H55, H56)
- Dovoljenje za vožnjo uporabnikov (H57)
- Krizne namestitve (H59)
- Skupen program z zbrano strokovno literaturo (H61, H62, H63)
- Izmenjava praks (I58)
- Pomanjkanje kriznih namestitev za mladoletne povzročitelje nasilja (I60)
- Zmanjšanje birokracije (I66)

PODPORA IZVEN ORGANIZACIJE

- Finančna sredstva namenjena družinam s številnimi izzivi (H58)
- Brezplačne psihoterapevtske obravnave (H60)
- Prikaz resničnega socialnega dela (F67, F68, F70, F77)

ZUNANJI PROGRAMI

POMANJKANJE ZUNANJIH PROGRAMOV

- Potreba po zunanjih programih (A88, A89, A91)
- Pomanjkanje zunanjih svetovanj in varnih hiš za moške (I59)
- Pomanjkanje intenzivne pedopsihiatrične obravnave (I61)

NEDOSTOPNOST ZUNANJIH PROGRAMOV

- Plačljivost zunanjih programov (A90)
- Prezasedenost zunanjih programov (A92)

REORGANIZACIJA ZUNANJIH PROGRAMOV

- Potreba po drugačnem organiziranju zunanjih programov (A93, A94)
- Dostopnost zunanjih programov (C65)

IZOBRAŽEVANJE SOCIALNIH DELAVK

PREOBLIKOVANJE IZOBRAŽEVANJ NA DELOVNEM MESTU

- Želja po poglobljenih izobraževanjih (A95, A96, A97, A100, B49, C72, E68)
- Želja po izobraževanjih o pogovoru z otrokom (A56, A98)
- Želja po terapevtskih znanjih (A57, A58, A59, A60, A99)
- Manjše število predavateljev (A101)
- Organizacija izobraževanja znotraj posameznega centra (A102, A104)
- Možnost individualne udeležbe na izobraževanju (A103, F74)
- Potreba po psihoterapevtskih znanjih (B46, B50, C74, D71)
- Želja po večdnevni izobraževanju (B48, D70, H64)
- Želja po kontinuirani izobraževanju (C71, C73)
- Izobraževanja na temo preventive (E66, E67)
- Povečanje finančnih sredstev za izobraževanja (E69, F64, F65)
- Oseben pristop predavatelja (F72, F75)
- Vzpostavitev portala s strokovno literaturo (F73)
- Želja po izobraževanju prek Zoom-a (G86, G87)
- Želja po enodnevni izobraževanju (G88)
- Izobraževanja na temo družin (G89, G90)
- Želja po izobraževanju v živo (H65)
- Zadovoljstvo s trenutnim potekom izobraževanja (H66)
- Želja po izkuštni izobraževanju (I62, I63)

IZOBRAŽEVANJE NA DELOVNEM MESTU

- Potreba po stalnem izobraževanju (B45)
- Potreba po znanjih iz več strok (C62, C63)
- Terapevtsko usposabljanje kadra na CSD-ju (C66)
- Želja po več izobraževanju (D69, F62, F66, F69)

PODPORA V ZNANJU IZ FAKULTETE

- Ponotranjenost znanj iz fakultete (C64)

ZAKONODAJA NA PODROČJU VARSTVA DRUŽINE

PREOBLIKOVANJE ZAKONODAJE

- Spremembe zakonodaje in sistema (I56, I57)

SKRB ZASE

PREOBREMENJENOST NA DELOVNEM MESTU

- Občutek preobremenjenosti (A105, A114, B52, C77, C83, D75, E71, F78, G91, H67, I64)
- Sprenevedanje ostalih glede preobremenjenosti (A115)
- Sprenevedanje glede pomanjkanja kadra (A116)
- Potreba po reorganizaciji sistema (A120, A121)
- Stalen pritisk in veliko število primerov (C78, C79, D76)
- Delo na težkem področju (D77)
- Prevelika količina dela (D78, F79, G92)
- Umirjeno obdobje (E70)
- Izgorelost (E72)
- Želja po dokazovanju (F96)

POKAZATELJI PREOBREMENJENOSTI

- Iskanje službe drugje (A106, C80, F92)
- Nezmožnost odklopa (A107, A109, A110, F82)
- Nespečnost (A108, F80, F81, G93, H70)
- Zmanjšana kvaliteta dela (A111, A117, C85, D79)
- Utrujenost (A112, D60, D61, H71)
- Pomanjkanje odmorov zaradi številčnosti uporabnikov (A113)
- Pomanjkanje časa za zapisovanje pogovorov (A118, B51, H43)
- Dolgoročni slabi učinki preobremenjenosti (A122)
- Bolniške odsotnosti in menjave služb (A123)
- Nezadovoljstvo zaradi preobremenjenosti (A124)
- Občutek dušenja (C81)
- Jok (C82)
- Občutek, da se bo zrušila (C84)
- Nezmožnost postavljanja meja (D58)
- Pojav glavobolov (D59)
- Razdražljivost (F83)
- Sanje o službi (F84)
- Stanje zakrčenosti (F85)
- Otopelost (F86)
- Podaljševanje delavnika (F87)
- Bolniška odsotnost (F88, F91)
- Razvoj kožnih bolezni zaradi stresa (G94)
- Nezbranost in pomanjkanje fokusa (G95)
- SD pozabi na srečanje (H68)
- Raztresenost (H69)
- Preobremenjenost se kaže na številne načine (H72, I69)
- Nezmožnost opravljanja takšnega dela na dolgi rok (H73, H74)

- Polna glava (I67)
- Telesne spremembe (I68)

PREMAGOVANJE IZČRPNOSTI NA DELOVNEM MESTU

- Skrb zase doma (A125)
- Skrb za družino in gospodinjstvo (A126)
- Puščanje dela v službi (A127, B56)
- Vzeti si čas zase (A128)
- Druženje s sodelavkami (A132, F109)
- Sproščanje in zmanjšanje zaskrbljenosti (B53)
- Skrb zase v naravi (B54, E75, G97, G98)
- Posvečanje svoji družini (B57, H77)
- Delo na sebi (B59, F93, F94)
- Zavedanje pomembnosti skrbi zase (B61, H78, H84, I70)
- Prebiranje strokovne literature (C86)
- Pomen intervizije (C87)
- Delo v paru (C88)
- Nezmožnost skrbi zase v delovnem času (C94)
- Skrb zase v prostem času (C95)
- Razmejevanje službenega in zasebnega življenja (C96)
- Nezmožnost odklopa (C97)
- Podpora sodelavk in vodstva ob izpostavitvi izčrpanosti (D62)
- Želja po večjih spremembah (D63)
- Pogovor s sodelavkami (E73)
- Ravnovesje med skrbjo zase in skrbjo za druge (E79)
- Podelitev lastne stiske (E80, F48, F49, F50, F95, F99)
- Omejevanje delavnika (F97, F98)
- Dobri medosebni odnosi (F100)
- Terapevtska obravnava (F102)
- Upoštevanje svojih zmožnosti (F103)
- Nezačuden skrb zase (G96, G99)
- Druženje z družino in s prijatelji (H75)
- Druženje s prijatelji (H76, H82)
- Pomembnost ljubezni do samega sebe (H79, H80)
- Zavedanje majhnih premikov v sodelovanju (I71, I72)

NAČINI SKRBI ZASE

- Sprehod z bližnjimi (A129)
- Dovolj spanja (B55, E74)
- Šport (C89, E76, F101, G100, H81)
- Poslušanje glasbe (C90, E77)
- Vera (C91, E78)

- Pohodništvo (D80, D81)
- Druženje s prijatelji (D82)
- Čiščenje (D83)

DELO NA SEBI

POMEMBNOST DELA NA SEBI

- Potreba po konstantnem delu na sebi (C75)
- Težava osebnih nepredelanih travm in izzivov (C76, E33)
- Soočanje z lastnimi travmami (E32)
- Iskanje ustrezne podpore (E34)

PODPORA ORGANIZACIJE PRI SKRBI ZASE

PREDLOGI ZA ORGANIZACIJO

- Želja po organiziranju sprostitev dejavnosti s strani organizacije (A130, A131, A139)
- Želja po sprostitev dejavnosti v času službe (A136, A137, A138)

SPROSTITVENE DEJAVNOSTI IN SKRB ZASE

- Organizacija druženja s strani organizacije (A133, A135, C93, E82, I75)
- Organizacija izleta (A134)
- Možnost koriščenja bonov za kopanje v preteklosti (C99)
- Možnost kegljanja v preteklosti (C100)

DELOVANJE ORGANIZACIJE

- Projekt promocije zdravja (B58, C92, E83, F104, F105, F106, F107, F108, H83, I74)
- Podpora organizacije (B60, C98)
- Omogočanje supervizije (D85, E81)
- Posluš vodstva (D86, E84, E85, F112)
- Spodbujanje gibanja (F110)
- Podpora delu v paru (F111)
- Več dni dopusta (G101)
- Ozaveščanje o skrbi zase prek elektronskih sporočil (G102)
- Omogočanje intervizije in supervizije (I73)
- Povezanost znotraj organizacije (I76)
- Povezanost znotraj regijskega društva socialnih delavk (I77)